



Stratégies pour l'emploi des personnes handicapées : construction du handicap dans les discours d'une entreprise

Céline Charles-Fontaine

► To cite this version:

Céline Charles-Fontaine. Stratégies pour l'emploi des personnes handicapées : construction du handicap dans les discours d'une entreprise. Linguistique. Université de la Sorbonne nouvelle - Paris III, 2009. Français. NNT : 2009PA030049 . tel-01341526

HAL Id: tel-01341526

<https://theses.hal.science/tel-01341526>

Submitted on 4 Jul 2016

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

UNIVERSITE SORBONNE NOUVELLE – PARIS 3

École Doctorale 268 : Langage et langues

Thèse de doctorat

Sciences du Langage

**STRATÉGIES POUR L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES :
CONSTRUCTION DU HANDICAP DANS LES DISCOURS D'UNE
ENTREPRISE**

Présentée et soutenue publiquement par :

Céline CHARLES-FONTAINE

Le 15 mai 2009

Directeur de thèse : Patrick **RENAUD**, Pr.
Université Sorbonne Nouvelle - Paris 3

JURY

| | |
|---------------------------|--|
| Anne SALAZAR ORVIG | <i>Professeur, Université Sorbonne Nouvelle – Paris 3</i> |
| Lorenza MONDADA | <i>Professeur, Université Lumière – Lyon 2</i> |
| Elwys DE STEFANI | <i>Professeur, Université de Berne – Suisse</i> |
| Luca GRECO | <i>Maître de conférences, Université Sorbonne Nouvelle – Paris 3</i> |
| Magali STAMEGNA | <i>Responsable du développement durable, Conforama, Groupe PPR</i> |

CIFRE n° 2005/0529



Remerciements

Je tiens en tout premier lieu à remercier Patrick Renaud pour son accompagnement, depuis le jour où il m'a vue, alors étudiante en licence, débarquer dans son bureau avec « sous le bras » ce qui allait devenir ma première recherche de terrain. Je garde en mémoire son accueil bienveillant. Ce moment plus solennel est pour moi l'occasion de dire l'estime que j'ai pour lui et lui témoigner ma reconnaissance pour la confiance qu'il m'a accordée. Il m'a parfois délégué des responsabilités et j'espère avoir été à la hauteur de la tâche. Je dois le remercier pour sa patience, qui a été grande, mais surtout pour les efforts de maïeuticien qu'il lui a parfois fallu déployer !

Par son intermédiaire, j'ai pu rencontrer Lorenza Mondada. J'ai très tôt nourri une profonde admiration pour son travail ; admiration et respect qui se sont renforcés au fil de nos rencontres. Elle est pour moi un modèle de rigueur dans ses analyses, d'efficacité dans ses exposés et de technicité dans ses pratiques de recherche. Je lui suis sincèrement reconnaissante d'avoir accepté de faire partie de mon jury de thèse.

Ce travail doit beaucoup à l'accompagnement de Luca Greco : à ses conseils avisés, sa disponibilité pour chacun et les encouragements prodigués s'ajoutent la simplicité de ses rapports avec les doctorants.

Je remercie Anne Salazar Orvig d'avoir accepté de participer à mon jury de thèse mais aussi pour les dialogues engagés au sein de l'ED 268.

Je remercie également Elwys De Stefani de sa présence au sein de ce jury : nous avons un temps partagé le même intérêt pour les terrains du commerce et de la distribution.

Un grand merci à l'Entreprise au sein de laquelle j'ai effectué ce travail : ses dirigeants m'ont fait confiance dès le début de notre aventure commune aussi bien dans les missions qui m'étaient confiées que dans le travail de recherche qu'ils ont bien voulu que j'entreprenne. Merci également à l'ensemble des collaborateurs des enseignes du Groupe au sein duquel j'ai pu observer la construction d'une politique d'emploi à l'intention des personnes handicapées.

Nombre d'agitateurs de curiosité m'ont soutenue dans cette aventure, parfois jusqu'à la relecture !

Je tiens à remercier plus particulièrement Annick Legros et Marie-Pierre Rouen-Forlot : j'ai fait mes premiers pas à leurs côtés.

J'exprime ma plus grande gratitude à Magali Stamegna qui a toujours témoigné beaucoup d'intérêt pour mes tergiversations de thésarde, jusqu'à m'accompagner de l'autre côté du miroir et faire partie de mon jury de thèse.

Je ne terminerai pas sans adresser un immense merci à mes proches pour leur accompagnement, même à distance (vive le cordon ombiliphonique !). Ils ont supporté sans mot-dire (ni maudire) ma mono-manie de doctorante. Absorbée par ce travail, j'espère ne pas avoir manqué à mes devoirs de fille, de soeur, de compagne ou d'amie.

Je dois une dédicace toute particulière à ma mère pour ses encouragements et son soutien sans faille.

À mes parents avec qui tout a commencé.

À Dimitri pour la suite des aventures.

Point

Je suis un anormal. On l'a dit, assez. Je l'ai senti. Les mouvements des yeux qui passent à l'examen chaque parcelle de mon être me l'apprennent : tel regard fixe le mien puis descend, là précisément où se trouve la preuve qu'il recherche : "il est handicapé". Parcours des yeux, quête insistante du talon d'Achille, de la faiblesse. Ce que la plupart des gens perçoivent, c'est l'étrangeté des gestes, la lenteur des paroles, la démarche qui dérange. Ce qui se cache derrière, ils le méconnaissent. Spasmes, rictus, pertes d'équilibre, ils se retranchent derrière un jugement net et tranchant, sans appel : voici un débile. Difficile de changer cette première impression, douloureux de s'y voir réduit sans pouvoir s'expliquer.

Alexandre Jollien, *Le métier d'homme*

Contrepoint

Les 5 sens des handicapés sont touchés, mais c'est un 6^{ème} qui les délivre. Bien au-delà de la volonté, plus fort que tout, sans restriction, ce 6^{ème} sens qui apparaît, c'est simplement l'envie de vivre.

Grand Corps Malade, *6^{ème} sens*

Sommaire

| | |
|---|------------|
| INTRODUCTION..... | 10 |
| 1. DÉCRIRE LE HANDICAP DANS L'ESPACE SOCIAL DE L'ENTREPRISE | 20 |
| 1.1 QUEL CADRE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE POUR L'ANALYSE DES PRATIQUES | |
| DESCRIPTIVES ? | 21 |
| 1.1.1 Pratiques descriptives et construction du savoir | 24 |
| 1.1.2 Une conception discursive et constitutive des pratiques descriptives | 28 |
| a. Dimension collaborative et polyphonique des pratiques descriptives..... | 29 |
| b. Dimension constitutive des pratiques descriptives..... | 31 |
| 1.1.3 Le handicap : processus de catégorisation et constitution d'un objet de discours..... | 34 |
| a. Descriptibilité du handicap et processus de catégorisation | 35 |
| b. Le handicap comme objet de discours | 41 |
| c. Quelle conception de la langue ? | 43 |
| 1.2 UN PROBLÈME PRATIQUE POUR LE CHERCHEUR | 51 |
| 1.2.1 Handicap et activités professionnelles : sélectionner un objet d'étude | 51 |
| 1.2.2 Un terrain d'observation : la « Mission Handicap » de l'Entreprise | 54 |
| a. La phase d'information-sensibilisation | 54 |
| b. Engagement sur le terrain..... | 58 |
| 1.2.3 Les corpus de données | 80 |
| a. Enregistrements transcrits | 83 |
| b. Journal d'ethnographie | 97 |
| c. Mails | 113 |
| d. Corpus de données et analyse des <i>ethnométhodes</i> | 117 |
| 1.3 UN PROBLÈME PRATIQUE POUR LES MEMBRES | 124 |
| 2. L'ENTREPRISE FACE À L'OBLIGATION D'EMPLOI DE PERSONNES | |
| HANDICAPÉES..... | 133 |
| 2.1 LE HANDICAP COMME CATÉGORIE STIGMATISÉE | 139 |
| 2.1.1 Identifier un problème | 143 |
| a. Métaphore de la panne..... | 144 |
| b. Le terme « handicap(é) » fonctionne comme un <i>prospective indexical</i> | 152 |
| 2.1.2 Produire des descriptions relevant du handicap..... | 176 |
| a. Emploi générique : l'hyperonyme | 176 |

| | |
|---|------------|
| b. « X c'est un handicap » | 183 |
| 2.2 DÉFINIR LE HANDICAP POUR MENER UNE POLITIQUE D'EMPLOI EN FAVEUR DES PERSONNES HANDICAPÉES..... | 193 |
| 2.2.1 La production d'une définition comme plan d'action | 193 |
| 2.2.2 Élaboration discursive d'une ressource langagière..... | 206 |
| a. Constat de l'inadéquation d'une définition communément admise | 206 |
| b. Formulation du handicap et finalités des actions de communication..... | 224 |
| c. Formulation du handicap et argumentaires en faveur du statut de travailleur handicapé | 258 |
| 2.2.3 L'intégration des personnes handicapées comme ressource pour l'Entreprise..... | 261 |
| a. Produire l'adéquation du handicap dans l'Entreprise..... | 262 |
| b. Présenter le handicap comme une ressource..... | 291 |
| c. Contrepoint : les pratiques des personnes handicapées en recherche d'emploi..... | 311 |
| 2.3 PHÉNOMÈNES D'INSTABILITÉ | 340 |
| 2.3.1 Définition réifiée et interprétation située..... | 342 |
| a. L'Entreprise sélectionne une définition réifiée du handicap..... | 342 |
| b. Définition réifiée et adéquation d'une candidature | 349 |
| c. Une interprétation située du handicap | 360 |
| d. Équivoque du statut de travailleur handicapé | 369 |
| 2.3.2 Multiplicité des versions produites | 380 |
| a. « mais » : un révélateur d'attentes conventionnelles | 383 |
| b. Centration autour de valeurs <i>vraies</i> | 391 |
| c. Instabilité des versions du handicap | 402 |
| 3. ÉLABORER UN MODULE D'INFORMATION-SENSIBILISATION À PARTIR DE L'ANALYSE DES PRATIQUES | 404 |
| 3.1 RETOMBÉES PRATIQUES DE LA RECHERCHE | 409 |
| 3.2 MODULE D'INFORMATION-SENSIBILISATION À DESTINATION DES COLLABORATEURS DE L'ENTREPRISE | 412 |
| DISCUSSION GÉNÉRALE | 443 |
| CONCLUSION..... | 454 |
| CONVENTIONS DE TRANSCRIPTION | 457 |
| BIBLIOGRAPHIE..... | 461 |
| ANNEXES | 478 |

Introduction

Le travail que l'on va lire s'intéresse à la mise en œuvre, dans une entreprise, d'une politique d'emploi en faveur des personnes handicapées. Il apparaît que le langage y joue un rôle central, qu'il s'agisse de concevoir des actions de communication, de convaincre de l'intérêt de recruter des personnes handicapées, ou encore de se présenter comme une personne handicapée à la recherche d'un emploi. De telles activités sont autant d'occasions de formuler des descriptions du handicap. Le cadre théorique et méthodologique de la linguistique interactionnelle permet d'analyser des pratiques langagières orientées vers l'élaboration d'un objet de discours – le handicap – qui permette de favoriser l'intégration des personnes handicapées et ainsi de s'acquitter de l'obligation d'emploi.

Ces politiques, et les pratiques qui les accompagnent, se sont multipliées dans le contexte de la révision de la législation française en matière d'emploi des personnes handicapées. La loi impose en effet à toute entreprise de vingt salariés et plus, une obligation d'emploi de personnes handicapées à hauteur de 6% de ses effectifs, de sorte qu'une entreprise de 150 salariés par exemple doit être en mesure de faire valoir l'emploi de 9 personnes handicapées. Faute d'atteindre ce seuil, les établissements sont soumis à des pénalités financières. Elles sont perçues par l'AGEFIPH¹, organisme chargé de leur collecte puis de leur valorisation à travers le financement d'actions destinées à favoriser l'embauche des personnes handicapées (aides aux entreprises qui embauchent, programmes de formation à l'intention de personnes handicapées en recherche d'emploi, etc.). Dans l'esprit de la loi, ces sommes sont présentées comme une contribution financière constituant une alternative à l'emploi direct de personnes handicapées. Pour les entreprises qui n'ont pu s'acquitter de leur obligation d'emploi, il s'agit plutôt d'une taxe qui vient grever leurs résultats économiques. Une importante rénovation du cadre législatif² existant a été apportée par la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité

¹ Association de Gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées

² La loi d'orientation n°75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées fixe le cadre juridique de l'action des pouvoirs publics, notamment quant à l'accès au travail. En 1987, la loi n°87-517 en faveur de l'emploi des

des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Elle a renouvelé de nombreux aspects de la vie quotidienne des personnes handicapées et vise à améliorer leur situation vis-à-vis de l'emploi, en rendant plus dissuasives encore les pénalités financières que les entreprises doivent verser en cas de non-respect de l'obligation légale. Ainsi, l'emploi des personnes handicapées est devenu un enjeu majeur pour les entreprises.

Cette prise de conscience n'est pas seulement liée aux enjeux financiers de la loi. Elle s'était déjà fait jour avec une série d'événements et de circonstances qui plaçaient le handicap sur le devant de la scène législative, politique et médiatique. Parmi ceux-ci, la proclamation par le Conseil de l'Union Européenne de l'année 2003 comme « année européenne des personnes handicapées », puis le choix de Jacques Chirac, alors Président de la République, de faire de l'insertion des personnes handicapées l'un des trois grands chantiers de son quinquennat, ont joué un rôle prépondérant.

Par ailleurs, l'essor d'un nouveau positionnement des entreprises au sein de leur tissu socio-économique, induit par des démarches dites « Responsabilité Sociale des Entreprises » (RSE)³, a également favorisé le développement de politiques visant à promouvoir la diversité en général et l'emploi des personnes handicapées en particulier. « Le concept de la responsabilité sociale de l'entreprise postule l'intégration volontaire par les entreprises des préoccupations sociétales⁴ et environnementales dans leurs relations avec les parties prenantes et dans leurs activités commerciales »⁵. Les démarches de RSE en matière d'engagement sociétal sont motivées par des raisons éthiques et juridiques mais également parce qu'elles représentent des enjeux commerciaux comme l'accès à une nouvelle réserve de main d'œuvre ou encore la possibilité d'atteindre de nouveaux clients en reflétant leur diversité au sein des équipes en relation avec la clientèle. Au sein même des entreprises, ces politiques permettent d'obtenir le soutien et l'adhésion des salariés, d'autant plus impliqués *dans*, et attachés à leur entreprise. En France, ces démarches ont abouti au vote de la loi n°2001-420 du 15 mai 2001 relative aux nouvelles régulations économiques (dite loi NRE). Depuis son application en

personnes handicapées introduit le quota de 6% et fixe les pénalités financières en cas de non atteinte de l'obligation légale. Leur montant a été revu à la hausse par la nouvelle loi de 2005.

³ Ces termes sont la traduction de l'anglais CSR : *Corporate Social Responsibility*

⁴ L'adjectif « sociétal » est un néologisme qui, dans le contexte du travail, permet de différencier ce qui relève de la société au sens large (le sens communément admis de l'adjectif *social*) de ce qui relève des relations employeur-salarié (le sens de *social* dans *affaires sociales* ou *bilan social d'entreprise*).

⁵ source : « La société, une affaire d'entreprise ? L'engagement sociétal des entreprises : enjeux, pratiques, perspectives. » ouvrage collectif de l'IMS-Entreprendre pour la cité, aux éditions Eyrolles (Paris)

2003, les entreprises cotées en bourse (environ 700 sociétés) sont tenues de formaliser, dans leur rapport de gestion annuel, des données sur les conséquences environnementales et sociétales de leurs activités⁶. Les actions à destination des personnes handicapées font partie des informations que la loi impose désormais de communiquer.

Dans le domaine particulier de l'emploi des personnes handicapées, l'augmentation des pénalités financières instituée par la loi handicap de 2005 a constitué un élément déclencheur dans un contexte déjà sensible aux engagements en faveur de certaines catégories de personnes. En amont, la plupart des entreprises concernées par les dispositions de la loi NRE avaient entrepris des démarches autour de la mise en œuvre de politiques d'emploi dédiées à l'intégration des personnes handicapées.

Le travail que nous présentons ici est le fruit d'une observation menée au sein d'une des enseignes d'un grand groupe de la distribution engagé dans une politique en faveur de l'emploi des personnes handicapées. Le cadre donné à cette recherche est celui d'une convention « CIFRE⁷ » pendant la durée de laquelle nous avons été totalement impliquée dans les activités de l'entreprise-employeur. D'un commun accord avec cette entreprise, son identité ne sera pas mentionnée. Pour garantir son anonymat, nous la nommerons « l'Entreprise » et le groupe auquel elle appartient « le Groupe ». L'Entreprise est une grande enseigne de la distribution spécialisée, regroupant un réseau de magasins en France et à l'international et à laquelle sont rattachées plusieurs filiales. Noté avec un *e* minuscule, le terme entreprise conserve sa valeur générique (les entreprises) mais peut prendre valeur d'allégorie pour représenter l'acteur socio-économique. Les réalisations ou les finalités pratiques qui lui sont attribuées par des formulations comme « *L'entreprise cherche à produire une définition du handicap* » sont en réalité celles de ceux de ses membres qui ont en charge la mise en œuvre des politiques et des stratégies adoptées.

Le Groupe est l'un des premiers à s'être engagé dans des politiques de diversité en signant dès

⁶ « Le rapport visé à l'article L. 225-102 du code de commerce comprend des informations, dont la liste est fixée par décret en Conseil d'Etat, sur la manière dont la société prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité. Le présent alinéa ne s'applique pas aux sociétés dont les titres ne sont pas admis aux négociations sur un marché réglementé ».

⁷ Convention Industrielle de Formation par la REcherche. Il s'agit de conventions tripartites associant trois partenaires (entreprise-laboratoire d'université-doctorant) autour de projets de recherche conduisant à la soutenance d'une thèse de doctorat. L'entreprise confie au doctorant un travail de recherche en liaison directe avec un laboratoire extérieur.

2004 la Charte de la Diversité, qui vise à lutter contre toute forme de discrimination dans la gestion des ressources humaines. L'année 2004 fut également celle de la création au sein du groupe de la « Mission Handicap », traduisant sa volonté d'appliquer une politique volontariste d'insertion et de maintien de travailleurs handicapés dans l'emploi.

La constitution de cette mission et les actions mises en œuvre sont représentatives des démarches engagées par l'ensemble des entreprises concernées par la loi NRE et la législation sur le handicap car les méthodes et les outils mobilisés dans ce domaine circulent assez librement.

Il est coutume de nommer « Mission Handicap » le service chargé au sein de ces entreprises de la mise en œuvre de la politique d'emploi en faveur des travailleurs handicapés. Le pilotage des actions est confié à un chef de projet, fonction qui nous a été attribuée en 2005, lorsque a été créée une cellule de ce type au sein de l'Entreprise qui nous employait. Les activités de la « Mission Handicap », auxquelles nous avons participé pendant près de quatre années, ont constitué un lieu d'observation privilégié des pratiques mises en œuvre pour favoriser l'intégration des personnes handicapées.

Notre analyse de la construction du handicap, face aux enjeux que représentent les politiques d'emploi et les obligations légales en la matière, sera développée non pas sur la base de considérations abstraites mais à partir de données empiriques constituées par des enregistrements audio/vidéo transcrits et par des observations de type ethnographique (enquête de terrain). Les premiers temps de l'observation ethnographique réalisée au cours des activités de la Mission Handicap ont permis d'ébaucher des axes d'investigation sur le terrain. En se concentrant sur les activités langagières et leur imbrication dans des pratiques professionnelles et institutionnelles, il devient possible d'aborder la problématique du handicap grâce à l'analyse des pratiques langagières qui en sont réflexivement constitutives. Il apparaît alors que, face à de telles problématiques, l'enquête de terrain et la mobilisation d'approches telles que l'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle, dont est directement issue la linguistique interactionnelle, constituent un moyen d'analyser en détail une série d'activités liées à la problématique du handicap et configurant sa prise en compte dans le fonctionnement des institutions.

Le programme que nous nous sommes fixé dans le cadre de ce travail est celui d'une linguistique interactionnelle des politiques d'emploi en faveur des personnes handicapées. En

effet, les pratiques observées révèlent l'omniprésence des problématiques liées à la description du handicap aux fins de ces politiques. Ce sont moins les possibilités de compenser le handicap que la mobilisation de l'objet de discours *handicap* lui-même⁸ pour atteindre les objectifs fixés qui ont retenu notre attention.

Les problématiques qui émergent des plans d'action développés au sein de la Mission Handicap, et qui se trouvent à l'origine de la réflexion que nous présentons ici, peuvent être abordées sous l'angle de l'analyse des pratiques. Les activités langagières sont centrales et omniprésentes dans le quotidien des pratiques professionnelles et institutionnelles. Il s'agit de pratiques socio-langagières situées (c'est-à-dire liées à un contexte particulier) qui mettent en œuvre des tâches discursives telles que rédiger un rapport, discuter d'un cas avec un collègue, conseiller un client, participer à une réunion de travail. Imbriquées dans d'autres types d'activités, elles exercent des effets configurants sur ces mêmes institutions et ne sont pas sans conséquences sur la vie des acteurs concernés. Dans le cas particulier de la politique d'emploi du Groupe en matière de handicap, les différentes réunions et concertations permettaient de décider des modalités de mise en place d'une campagne de sensibilisation favorisant d'abord la compréhension du handicap par les salariés et les équipes managériales et dans un deuxième temps l'embauche de personnes handicapées.

Centrer l'analyse sur les pratiques permet de rendre compte de leur rôle configurant sur le projet tel que présenté initialement dans les plans d'action de la Mission Handicap. Elles sont un moyen d'en assurer la cohérence mais également de les réorienter. Délimiter le champ des pratiques comme objet d'étude, c'est prendre en compte la distinction entre un discours *sur* et un discours *dans* l'action. Parler du langage *dans* l'action, c'est postuler son rôle constitutif dans la forme même que prend l'action. On sait bien que le langage n'est pas un simple véhicule d'information : il est une modalité structurante des activités développées par les acteurs sociaux. En effet, la vie sociale se constitue à travers le langage ; non pas celui des grammairiens et des linguistes, mais celui de la vie de tous les jours. On se parle, on reçoit des ordres, on répond à des questions, on enseigne, on participe à des réunions, on fait des interviews, tout cela avec les ressources verbales. Observer les activités verbales permet de montrer que les pratiques sociales ne sont pas déterminées par des paramètres extérieurs et que l'interprétation que l'on fait du monde qui nous entoure est un accomplissement

⁸ Parler du handicap comme objet de discours, c'est considérer qu'il s'agit d'une entité construite dans les interactions et les discours. Il s'agit d'une entité qui est progressivement élaborée au fil des interactions et des discours qui la mobilisent. La notion d'objet de discours nous amène à problématiser la notion de référence telle qu'elle est ordinairement traitée en linguistique. La partie 1.1.3b de notre travail est consacrée à cette notion.

pratique⁹. Au moyen d'accomplissements collectifs, les acteurs sociaux cherchent à stabiliser une certaine description de la société et du monde qui les entoure. C'est ainsi qu'est constitué le handicap dans le contexte de l'Entreprise.

Constatant que les finalités premières de la mise en œuvre de la politique étaient d'ordre linguistique (définir le handicap) plus qu'ergonomique (compenser le handicap), nous avons privilégié l'observation des situations dans lesquelles était thématiqué l'objet de discours *handicap* (cf. 1.2.1). Ces thématisations mobilisent un savoir social associé à la catégorie et aux propriétés des membres qu'elle regroupe. L'analyse de telles activités permet de décrire des mécanismes d'interprétation, des raisonnements pratiques qui relèvent de la culture.

Pour H. Sacks, l'un des fondateurs de l'analyse conversationnelle, la culture d'un groupe se rend descriptible dans l'observation des pratiques de ses membres. Dans son texte « *Doing 'being ordinary'* » (Sacks, 1984:413-429, 1992, LC2:215-221), il présente la culture comme étant non pas un ensemble d'informations partagées par tous, mais plutôt un ensemble dynamique de pratiques, de *façons de faire*. Il propose une description des méthodes par lesquelles les membres rendent visible le caractère *ordinaire*, *normal* des activités qu'ils décrivent au cours de narrations. De la même manière, ils ont comme principale préoccupation de se comporter eux aussi de façon ordinaire : « *doing 'being ordinary'* ». L'accomplissement de la culture est donc lié à une communauté de pratiques, partagées par des membres qui ont la même interprétation de « *doing 'being ordinary'* ».

Les analyses développées dans les travaux traitant du handicap dans le domaine de l'analyse conversationnelle et de la linguistique interactionnelle mobilisent moins la notion d'objet de discours que celle de catégorie. C'est le cas par exemple dans les travaux de H. Mehan (1993, cité par Mondada, 2003b) qui retracent la trajectoire d'un enfant, identifié comme étant en difficulté par rapport aux autres élèves de sa classe et qui sera ainsi transféré dans une classe d'enfants handicapés mentaux. Ce transfert achève l'accomplissement pratique (observations en classe, entretiens avec un psychologue, rédaction de rapports) qui consiste à produire

⁹ Il s'agit d'une notion centrale de l'ethnométhodologie (Garfinkel, 1967). L'idée d'accomplissement renvoie au fait que les faits sociaux qu'il s'agisse d'événements, d'identités ou d'institutions sont un accomplissement pratique avant d'être un fait présent de tout éternité. On entend par là que les faits sociaux sont constamment actualisés dans les pratiques des acteurs sociaux. Toute institution est elle-même un accomplissement pratique dans la mesure où elle est produite par un ensemble de pratiques qui la constituent puis en assurent le maintien.

l'appartenance de l'enfant à la catégorie des personnes handicapées. M. Barthélémy (1999) s'intéresse également aux pratiques qui instaurent une relation d'aide (par exemple décider d'aider une personne à traverser) et aux catégorisations qu'elles permettent d'accomplir (handicapé/valide ; aidé/aidant). Intuitivement, les analyses développées autour du thème du handicap mobilisent les notions de catégories et de processus de catégorisation.

D'autres analyses ont été développées dans une approche plus ergonomique, prenant en compte le handicap dans l'accomplissement d'activités : participer à des interactions lorsque l'on est aphasique (Goodwin, 2007), se déplacer dans la rue lorsque l'on est non-voyant (Relieu 1994, 1997 ; Quéré, Relieu 2001) ou interpréter le monde qui nous entoure lorsque l'on est sourd (Quéré, 1999). Ces travaux contribuent bien souvent à traiter du handicap non plus comme une contrainte mais comme une ressource pour l'action, éclairant d'un jour nouveau certaines approches théoriques. Les travaux de Ch. Goodwin sur l'aphasie (Goodwin & Goodwin, 2000 ; Goodwin, 2002) lui ont permis de développer une nouvelle approche des notions d'énonciation et de locuteur (Goodwin, 2007) – des notions centrales développées par les travaux de linguistes comme M. Bakhtine (1977).

Dans le contexte de l'Entreprise au sein de laquelle nous avons effectué notre travail de recherche et précisément au cours des activités d'information et de sensibilisation sur le handicap qui étaient mises en œuvre, c'est la notion d'objet de discours qui s'avère la plus opérante pour appréhender les phénomènes liés au handicap. Les finalités pratiques vers lesquelles s'orientent les membres dans ces activités consistent moins en la prise en compte du handicap pour la réalisation de tâches qu'à la recherche de formulations du handicap qui permettraient de convaincre de l'intérêt que représente l'embauche de personnes handicapées. Bien entendu, ces interprétations mobilisent – et rendent visibles – des attentes culturelles liées aux catégories et aux processus de catégorisation. Ces formulations de l'objet de discours sont autant d'occasions de verbaliser un savoir social emmené par la catégorie.

Du point de vue des membres d'une entreprise, définir le handicap est perçu comme un moyen d'identifier les personnes bénéficiaires de la politique d'emploi et des actions menées mais également de convaincre de l'intérêt que représente l'embauche de personnes handicapées. Bien qu'il existe des procédures institutionnelles permettant d'identifier les

personnes bénéficiaires de la loi – le statut administratif de travailleur handicapé¹⁰ –, cela ne coïncide pas nécessairement avec les processus de catégorisation par lesquels les acteurs sociaux identifient une personne comme appartenant à la catégorie des personnes handicapées. Les situations dans lesquelles les participants s'orientent vers la non-concordance de ces processus de catégorisation sont nombreuses et sont autant d'occasions de verbaliser un savoir social sur le handicap. Par ailleurs, la nécessité de convaincre les acteurs de l'Entreprise de l'intérêt que représente l'embauche de personnes handicapées donne également lieu à des formulations du handicap. D'une manière générale, les interlocuteurs produisent des jugements portant sur l'adéquation du terme *handicap* pour la réalité à laquelle il aurait, de leur point de vue, vocation à renvoyer (par des opérations de référenciation). Ces jugements relèvent d'une vision référentialiste de la langue tandis que nous adopterons une vision praxéologique basée sur la notion d'objet de discours, considérant qu'il n'existe pas d'un côté des unités de la langue et de l'autre des objets d'une réalité extérieure et indépendante. La notion d'objet de discours renvoie à l'existence d'entités « qui ne sont pas conçues comme des expressions référentielles en relation spéculaire avec des objets du monde ou avec leur représentation cognitive, mais des entités qui sont interactivement et discursivement produites par les participants au fil de leur énonciation » (Mondada, 2001c – voir infra 1.1.3b).

La description du handicap est donc constituée en problème pratique pour les acteurs de l'Entreprise. La linguistique interactionnelle issue de l'analyse conversationnelle permet d'analyser en détail les raisonnements à l'œuvre dans ces descriptions.

Dans le cadre de ce travail, nous nous intéresserons aux stratégies mises en œuvre par l'Entreprise face à l'obligation d'emploi de personnes handicapées. Dans les interactions quotidiennes, elles se traduisent par l'orientation des participants vers les *finalités pratiques* des activités dans lesquelles ils sont engagés : mettre en place des partenariats, élaborer des supports de communication, qui permettent de convaincre une partie ou l'ensemble des salariés de l'intérêt que représente l'embauche de personnes handicapées, et plus généralement la prise en compte du handicap dans ses modes de fonctionnement. Les

¹⁰ Le statut de travailleur handicapé est un statut attribué par les commissions médico-sociales après étude de l'état de santé de la personne qui en fait la demande. Les personnes reconnues « travailleur handicapé » sont les bénéficiaires de la loi pour l'emploi des personnes handicapées. Ce sont elles qui seront recensées au titre de l'obligation d'emploi des personnes handicapées dans l'entreprise.

formulations du handicap, les présentations de soi comme personne handicapée sont régulièrement questionnées du point de vue de leur adéquation aux objectifs visés.

En première partie de notre travail, nous préciserons le cadre théorique et méthodologique dont nous nous sommes dotée pour l'analyse des pratiques descriptives du handicap. Nous établirons pour cela un parallèle avec la construction du savoir dans les laboratoires scientifiques telle qu'elle a été abordée par la sociologie des sciences (1.1.1). Nous adopterons une conception discursive et constitutive des pratiques descriptives (1.1.2). La question de la description du handicap dans l'espace social de l'Entreprise constitue un problème pratique qui se pose au chercheur tout autant qu'aux membres sur le terrain. Il nous a conduite à préciser les conditions d'accès au terrain et notre participation aux activités, la sélection d'un objet d'étude et enfin les modalités de constitution des corpus de données (1.1.3). Notre démarche d'observation et d'analyse a été guidée par le souci de rendre le point de vue des participants (approche *émique*), qui traitent les descriptions du handicap comme un problème qu'il leur faut résoudre. C'est une posture propre aux travaux développés dans la perspective de l'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique.

Nous avons consacré la deuxième partie de notre travail à l'analyse des pratiques mises en œuvre dans le contexte d'une entreprise confrontée à l'obligation d'emploi de personnes handicapées.

Une première série de pratiques nous permettra de rendre compte du traitement du handicap comme catégorie stigmatisée (le *handicap-stigmaté*, 2.1), caractérisée comme lieu de problèmes (2.1.1). Ce traitement s'accompagne d'une série de formulations qui lui sont propres et que nous analyserons en détail (2.1.2). Ces observations permettent de décrire les méthodes par lesquelles les membres définissent des situations comme relevant du handicap. Une seconde série de pratiques permet d'analyser des descriptions du handicap orientées vers l'intégration des personnes handicapées dans l'Entreprise. Celle-ci ayant identifié la production d'une définition du handicap comme constituant un préalable à la mise en œuvre de sa politique d'emploi (2.2.1), il est possible d'analyser l'élaboration discursive de la ressource langagière « handicap » (2.2.2). Pour convaincre de l'intérêt que représente l'intégration de personnes handicapées (2.2.3), ses membres s'orientent vers la production de l'adéquation du handicap, voire le constituent en ressource pour l'Entreprise. L'analyse d'un corpus de mails de candidatures de personnes handicapées permettra d'identifier une série de pratiques discursives qui font écho à celles des membres de l'Entreprise. Ce sont ces

descriptions du handicap que l'Entreprise traite comme étant les plus adéquates, et qu'elle œuvre à diffuser le plus largement possible, contribuant ainsi à leur stabilisation.

Après avoir analysé les façons de décrire le handicap tantôt comme un stigmate, tantôt comme une ressource pour l'Entreprise ou les personnes handicapées à la recherche d'un emploi, nous nous sommes intéressée aux situations dans lesquelles ces deux types de description sont mis en tension, révélant leur instabilité (2.3). Les phénomènes d'instabilité sont rendus visibles dans les occasions dans lesquelles la définition sélectionnée par l'Entreprise est traitée comme ne coïncidant pas avec l'interprétation située du handicap (2.3.1) mais également lorsque des opérations sur les catégories sont thématisées par les participants (2.3.2), qu'il s'agisse d'opérations de distanciation ou de centration autour d'un noyau catégoriel.

En troisième partie de notre travail, nous avons souhaité relever les défis d'une recherche en linguistique menée dans le contexte « industriel », pouvant par conséquent être appliquée aux problématiques de l'Entreprise. Nous proposerons un mode d'intervention, sous forme de préconisations pratiques pour l'Entreprise, qui prenne en compte notre analyse des pratiques. Il s'agit d'interventions que la linguistique interactionnelle elle-même – et notamment les travaux de L. Mondada – s'attache à développer afin d'envisager des partenariats novateurs entre des laboratoires de recherches en sciences humaines et des acteurs économiques comme les entreprises. Le cadre d'une convention université-entreprise (CIFRE) constitue le contexte de recherche le plus à même de produire des applications concrètes. Après un retour sur la possibilité d'applications pratiques issues de travaux de recherche (3.1), nous reprendrons les enseignements issus de l'analyse (3.2.1) et proposerons un support de formation pour l'animation de réunions d'information-sensibilisation (3.2.2). Ces outils – on les désigne parfois, dans les formations d'entreprise, sous le terme de *livrables* – sont le fruit des analyses détaillées que nous avons réalisées dans le cadre de notre recherche.

1. Décrire le handicap dans l'espace social de l'Entreprise

Dans le contexte spécifique de la mise en œuvre d'une politique d'emploi à l'intention des personnes handicapées, la description du handicap constitue une finalité pratique des activités auxquelles une telle politique peut donner matière. À titre d'exemple on peut citer :

- *Décrire le handicap dans les réunions d'information-sensibilisation pour convaincre de l'intérêt que représente l'embauche de personnes handicapées ;*
- *Se présenter comme une personne handicapée dans des mails de candidature ou lors d'entretiens de recrutement ;*
- *Témoigner en tant que salarié handicapé dans un support de communication interne ;*
- *Choisir une description du handicap pour en faire le thème d'une table-ronde ;*
- ...

Nous avons organisé la première partie de ce travail autour de la question de la description du handicap dans l'espace social de l'Entreprise. Nous exposerons tout d'abord notre cadre théorique et méthodologique pour l'analyse des pratiques descriptives.

Il apparaît que décrire le handicap constitue un problème pratique qui se pose à l'analyste tout autant qu'aux membres de l'Entreprise. Tandis que pour le premier il consiste à sélectionner un objet d'étude, accéder à un terrain d'observation et constituer un corpus de données (1.2), il consistera pour les seconds à sélectionner les formulations adéquates aux finalités pratiques des activités au cours desquelles elles sont mobilisées (1.3). Produire des versions du *handicap* aux fins de communiquer sur sa politique d'emploi par l'Entreprise constitue d'abord, clairement et massivement pour l'observatrice-participante que nous avons été, une tâche pratique pour les membres. C'est sa fréquence, tout au long de nos observations, mais aussi sa pertinence pour des acteurs extérieurs à l'Entreprise qui ont suscité notre intérêt.

1.1 Quel cadre théorique et méthodologique pour l'analyse des pratiques descriptives ?

De quel(s) cadre(s) théorique(s) et méthodologique(s) peut-on se doter lorsque l'on constitue les pratiques descriptives des acteurs sociaux en objet d'étude ?

Le socle de notre travail est celui de la linguistique interactionnelle issue de l'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique.

Nous présenterons notre approche des pratiques descriptives en établissant un parallèle avec les travaux ethnographiques et anthropologiques, développés depuis les années 1980 au sein de laboratoires scientifiques, qui ont contribué à la mise en évidence de la dimension constitutive des pratiques observées pour le savoir scientifique produit (1.1.1).

La conception que nous avons retenue pour l'analyse des pratiques descriptives du handicap postule leur dimension constitutive, collaborative, discursive et polyphonique (1.1.2).

Nous mobiliserons également les notions de processus de catégorisation et d'objet de discours (1.1.3) qui sont inextricablement liées aux pratiques descriptives.

Les modalités selon lesquelles les membres de l'Entreprise décrivent le handicap constituent un objet d'étude faisant intervenir le langage conçu comme une pratique sociale.

Notre conception du langage, issue de la linguistique interactionnelle, s'inscrit dans une approche *praxéologique*, qui le considère comme une activité à part entière (on parle d'*activité langagière*) qui permet d'établir des relations intersubjectives et sociales et qui contribue à la transformation du monde, à la production de versions des faits, qu'elles soient ou non acceptées par tous. Le langage est moins conçu comme reflétant une réalité extérieure que comme la configurant de manière visible et située (Mondada, 2000a:10-27). Cette position se distingue d'une conception *informationnelle* du langage (Quéré, 1996 ; Mondada, 1999a) qui au contraire le traite comme le reflet d'une réalité qui lui serait extérieure.

Il n'est peut-être pas inutile, pour fixer notre cadre de référence, de rappeler les éléments qui nous semblent essentiels. L'ethnométhodologie est une tradition sociologique développée dans les années 1960 sur la côte ouest des Etats-Unis et qui s'attache à observer et analyser les pratiques afin de révéler leur caractère organisé, ordonné (Garfinkel, 1967). Elle se propose d'étudier « les *méthodes* par lesquelles les membres d'une société (*ethno*)

accomplissent de façon ordonnée et reconnaissable les activités sociales dans lesquelles ils sont engagés » (Garfinkel, 1967). C'est par leur caractère reconnaissable que les actions des acteurs sont interprétées *par* et *pour* eux, se rendant par la même occasion analysables par le chercheur. Parmi les modèles d'analyse de l'action sociale et de sa motivation, l'ethnométhodologie de H. Garfinkel se fonde non plus sur un modèle d'action déterministe mais plutôt sur la notion d'observabilité et d'intelligibilité de l'action. On peut alors faire l'analyse de l'action en fonction de ce qui est de première importance pour les participants (primauté du point de vue des membres) : l'intelligibilité de leurs actions et la possibilité d'en rendre compte aux autres participants aussi bien qu'à l'analyste (*accountability*).

L'analyse des *ethnométhodes* au moyen desquelles les acteurs sociaux produisent des descriptions du handicap qui soient adéquates aux finalités visées est au centre de notre travail.

L'analyse conversationnelle a été développée comme on sait par H. Sacks au sein de l'ethnométhodologie dont il reprend le questionnement sur la façon dont les membres d'une société identifient les activités du fait de leur caractère situé et rendu intelligible. Historiquement, c'est à partir de l'étude de la plus ordinaire de ces activités, la conversation, qu'il a développé cette approche. La notion d'ordre y est centrale : si l'on arrive à montrer qu'une activité telle que la conversation s'avère descriptible en termes de production méthodique d'un ordre social, alors ce doit être possible, à plus forte raison, pour d'autres pratiques réputées plus organisées.

« Talk-in-interaction is a primordial site of sociality on the one hand and, on the other hand, one of the (largely presupposed) preconditions for, and achievements of, organized social life » Schegloff, 1992b:1296

C'est l'analyse du déroulement séquentiel des conversations et d'autres types d'interactions qui permet de lier leur organisation formelle à la question de l'ordre social tel qu'il est observé. C'est également dans le tour à tour des interactions que se rend visible l'interprétation de chacun des participants. En effet, ils exhibent leur compréhension d'une

prise de parole précédente à la façon dont ils contribuent à leur tour à la conversation¹¹ : par exemple, produire une réponse montre que l'on interprète ce qui a précédé comme constituant une question.

L'analyse conversationnelle est donc un mode d'enquête et une méthodologie de recherche particuliers. Présentée dans un article fondateur (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974), la machinerie des tours de parole (*turn-taking machinery*) en est le mécanisme central.

Les deux composantes de la machinerie (les modes de construction d'un tour de parole – *turn-constructive component*¹² – et les techniques d'allocation des tours – *turn-allocation component*¹³) fondent le postulat de H. Sacks selon lequel « *there is order at each point* »

¹¹ « Each next turn provides a locus for the display of many understandings by its speaker – understandings of what has immediately preceded (...) or of what has occurred earlier or elsewhere that nonetheless figures in the turn's talk » (Schegloff, 1992b:1300).

¹² La notion de *transition-relevant-place* (TRP) permet d'identifier les points auxquels la construction d'un tour peut être considérée comme étant achevée. Un même tour de parole peut comporter plusieurs points de complétion (TRP) : le tour de parole n'est pas l'unité de base de l'interaction. Chacun de ces points permet d'identifier une unité de tour (*turn-constructive unit*). Les locuteurs ont à leur disposition différentes ressources pour construire un tour, dont certaines ont pour caractéristique de rendre envisageables les éléments manquant pour achever une unité voire la fin possible d'un tour (on parle de *projectabilité*). Ces unités permettent aux autres locuteurs d'identifier les points auxquels ils pourront prendre la parole sans enfreindre la règle qui veut qu'un seul locuteur parle à la fois. Ces points constituent donc les lieux auxquels s'opèrera préférentiellement la prise de parole d'un autre participant.

En proposant une grammaire pour l'interaction, la linguistique interactionnelle (Mondada, 2000e, 2001a ; Gülich & Mondada, 2001) vise à ne pas suspendre la complétude d'un tour telle qu'elle est identifiée en interaction à sa grammaticalité, c'est-à-dire sa coïncidence avec la grammaire d'une norme qui préexisterait à l'interprétation située des participants.

¹³ La deuxième composante de la machinerie des tours de parole définit les techniques d'allocation d'un tour de parole. Elles sont distribuées en deux groupes, selon que le tour suivant est alloué par le locuteur actuel sélectionnant le locuteur suivant ou que le tour suivant soit alloué par auto-sélection de l'un des participants. Il existe deux règles de base assurant l'allocation du tour suivant à l'un des participants et coordonnant les prises de parole de manière à minimiser les silences et les chevauchements de parole.

- *Première règle.* Au premier point de transition possible (TRP), trois options sont disponibles : a) si le tour est ainsi construit qu'il comporte la technique par laquelle le locuteur actuel sélectionne le locuteur suivant, alors le locuteur sélectionné – et lui seul – prend le tour de parole suivant ; b) si le tour ne comporte pas de recours à cette technique, alors l'auto-sélection du locuteur suivant peut – mais ne doit pas – s'appliquer. Le locuteur qui prend la parole en premier acquiert de ce fait le droit de prendre le tour ; c) si le tour ne comporte pas de recours à la technique de sélection du locuteur suivant et qu'aucun interlocuteur ne prend la parole, alors le locuteur actuel peut poursuivre, à moins qu'un autre locuteur ne s'auto-sélectionne.
- *Deuxième règle.* Si au premier point de transition possible ni le cas a) ni le cas b) ne se sont appliqués, alors le locuteur actuel poursuit (le cas c. s'applique). L'application de l'un ou l'autre des cas de la première règle interviendra à nouveau au prochain point de transition, et ainsi de suite à chaque point suivant, jusqu'à ce que le changement de locuteur ait lieu.

(1984:22). La séquentialité – c'est-à-dire le caractère finement organisé des actions dans le temps – est bien le point central de l'analyse conversationnelle régissant les pratiques interprétatives des participants, qu'il s'agisse de ce qui a précédé (*portée rétrospective*) ou de ce qui est susceptible de suivre (*portée prospective*) (Gülich & Mondada, 2001 :211).

Les paires adjacentes (Sacks, Schegloff, Jefferson 1973) sont un exemple des relations de séquentialité qui peuvent s'instaurer entre deux tours et de la façon dont se rend visible l'interprétation des participants. On parle de paire adjacente lorsque deux énoncés sont associés de telle manière qu'une fois que le premier a été produit, le second est normativement attendu. Le second tour produit est traité comme pertinent du fait de l'accomplissement du premier.

Selon Ten Have (2004:25), l'analyse conversationnelle et l'ethnométhodologie se sont mutuellement nourries. La première a repris à la seconde la dimension locale de l'action et de l'interprétation des activités d'autrui. Elle lui a offert en retour un instrument affûté de mise en évidence des détails sous-tendant la production de l'ordre social. E. Gülich et T. Kotshi (Gülich & Kotshi 1987) considèrent eux aussi que l'apport de l'analyse conversationnelle permet à l'ethnométhodologie de disposer de possibilités d'étude plus systématiques et d'une orientation plus linguistique¹⁴.

Pour l'analyse de la construction du handicap dans les discours d'une entreprise, ce cadre théorique permet donc de s'intéresser davantage aux procédures descriptives qu'aux descriptions elles-mêmes, traitées comme constituant un discours *sur* le handicap.

1.1.1 Pratiques descriptives et construction du savoir

Dans notre analyse des pratiques descriptives du handicap et de leur rôle dans la constitution d'un savoir *sur* le handicap, nous nous inspirerons des travaux développés dans le domaine de la sociologie des sciences (Bloor 1981, Lynch, 1993 et 1995 ; Latour & Woolgar, 1988).

¹⁴ « L'approche ethnométhodologique néglige un peu trop l'étude systématique du rôle que jouent les moyens grammaticaux et lexicaux dont se servent les interlocuteurs pour organiser leurs interactions. Ceci tient au fait que les ethnométhodologues s'intéressent surtout à l'interaction en général. La langue, pour eux, ne joue qu'un rôle secondaire, étant donné que, à leurs yeux, la communication verbale n'est qu'une manifestation interactive entre autres. C'est seulement d'une analyse conversationnelle avec une orientation plus nettement linguistique que l'on peut espérer un intérêt plus spécifique pour la systématisation des phénomènes verbaux » Gülich & Kotschi, 1987.

Ces travaux sur l'émergence du savoir scientifique ont permis d'ébranler une perception de celui-ci comme étant toujours valable, objectif et indépendant du contexte dans lequel il émerge (Mondada, 2002a). Il est donc possible d'entrevoir la façon dont on peut construire ou sélectionner une version du monde plutôt qu'une autre – qu'il s'agisse du savoir scientifique ou de tout autre objet de connaissance.

L'histoire sociale des sciences a connu un grand changement ces vingt dernières années lorsque des sociologues comme D. Bloor (1981), H. Collins (1982) ou T. Pinch (1982) ont pour la première fois fait le lien entre le contexte social et celui du laboratoire et de ses productions scientifiques¹⁵. Dès les années 1970, le renouvellement de la sociologie des sciences passe par la critique d'une certaine sociologie qui refusait jusqu'alors de considérer les contenus scientifiques en se fondant sur une philosophie positiviste des sciences. Pour les sociologues rattachés au courant de la sociologie des sciences (*Sociology of Scientific knowledge*), l'hypothèse initiale est celle d'une détermination des savoirs scientifiques par la société et la culture. Différents programmes se développent alors parmi lesquels on peut citer le programme fort de D. Bloor, le programme empirique du relativisme de H. Collins, le programme ethnométhodologique de M. Lynch mais également celui développé par B. Latour et M. Callon au sein du Centre de Sociologie de l'Innovation (CSI, École des Mines de Paris). Bloor développe le « principe de symétrie » selon lequel des causes sociales – et non pas naturelles – doivent expliquer les croyances vraies comme les croyances fausses. Quant à H. Collins, il est connu pour ses travaux sur les controverses scientifiques. Aucune expérience cruciale ne permettant de clore une controverse – il a montré la flexibilité interprétative des résultats expérimentaux – ce sont des mécanismes sociaux qui vont imposer l'interprétation finale. Dès lors, il va s'agir d'ouvrir la « boîte noire » de la science. Ils remettent en cause l'idée répandue selon laquelle les énoncés scientifiques seraient décontextualisés et dotés d'une valeur universelle.

¹⁵ Dans *Les mots et les choses* (1966), Foucault développait le concept d'*épistémè* pour décrire les cadres généraux de la pensée propres à une époque et sur lesquels s'articule la connaissance. À chaque *épistémè* particulière, correspond une vérité également particulière, incommensurable, ne valant que pour ce contexte particulier. L'approche anthropologique des sciences a permis de montrer le lien entre les savoirs scientifiques et le contexte de leur production. Ces travaux montrent à quel point les visions d'objets constitués en objets de savoir peuvent être proches dès lors qu'elles ont lieu dans le même contexte.

Le savoir scientifique occidental est en effet donné par ses acteurs comme dégagé de son contexte culturel local (croyances, mythes, proverbes, etc. viennent offrir un discours cohérent sur le monde et la présence de l'homme) pour atteindre à des déclarations de portée universelle, c'est-à-dire indépendantes du particulier et de ses contingences.

Les lois générales établies par la science sont alors présentées comme émanant d'une culture abstraite et non pas comme le produit caractéristique d'une culture particulière. La proposition de ces sociologues était alors d'étudier les sciences actuelles en train de se faire, ce qui ne fut pas sans bouleversements pour l'image du savoir scientifique, que ce soit dans le domaine des sciences « exactes » comme dans celui des sciences humaines. Davantage encore que l'intérêt de la sociologie pour les pratiques scientifiques, c'est « l'intrusion » de l'ethnographe dans le laboratoire qui a bouleversé la présentation du savoir scientifique en général. D. Bloor fut l'initiateur de cette exploration en proposant un « programme fort » (*strong program*) de l'histoire et de la sociologie qui rendrait compte aussi bien du contexte social que du contenu scientifique des productions des laboratoires et ce, quelles que soient les disciplines (sciences « dures » / sciences « molles »). Le développement d'une approche constructiviste en sociologie des sciences s'est doublé d'une approche ethnographique du laboratoire rendant possible une « observation de première main » (Latour, 1993) sur un terrain jusque-là jamais arpenté par les ethnographes. Les travaux développés en anthropologie des sciences démontrent en quoi l'activité scientifique ne saurait bénéficier d'un quelconque caractère de transcendance, d'un rapport privilégié au « vrai » : elle constitue de part en part une activité sociale parmi d'autres.

Dans le domaine des sciences, l'instabilité du savoir scientifique se manifeste par le grand nombre de controverses sur les découvertes et les analyses des laboratoires. Les travaux scientifiques ne sont pas immédiatement des faits indiscutables : ils sont soumis à controverses et sont traités comme des *hypotheses* plutôt que des *faits*, jugées comme étant plus ou moins fondées.

Les notions de *chaînes de traduction* ou de *mobiles immuables*, introduites par les travaux de Latour (respectivement Callon [1995] et Latour [1985]) permettent de remettre en question la vision du savoir scientifique comme étant d'une stabilité à toute épreuve. Elles montrent au contraire comment une proposition initiale devient peu à peu un fait scientifique, à l'issue d'une élaboration collective.

Face à cette instabilité du savoir scientifique, une variété d'activités vise à élaborer des chaînes de traduction à partir des différentes *inscriptions* (Latour & Woolgar 1988:58). Il s'agit de « traduire » une série d'expériences et leurs résultats sur des supports divers :

tableaux, courbes, reproductions miniatures, relevés d'appareils ou textes (comptes-rendus pour l'équipe, articles dans des revues scientifiques...) qui en sont autant de modalités d'inscription. Les chercheurs attendent de ces différents supports d'inscription qu'ils répondent à un critère de mobilisation. Il leur faut « invent[er] des objets qui soient mobiles, immuables, présentables, lisibles et combinables » (Latour, 1985).

La description de certaines phases structurantes pour la construction du savoir en sciences s'appuie sur les notions de *chaîne de traduction* et de *mobile immuable*. En effet, la question qui se pose implicitement pour les chercheurs est celle de la stabilisation des savoirs ainsi produits. Cette construction opère à partir d'une réduction du terrain qui se fait par étapes successives, séparées les unes de autres par des ruptures (*gap*, Latour 1993) qui créent une discontinuité dont on n'est pas toujours en mesure de maintenir la réversibilité. Callon (1995) nomme « chaînes de traduction » ces séries de transformations subies par une certaine « réalité » observée sur le terrain et déplacée au laboratoire, d'inscription en inscription, produisant ce que l'on appelle les data. L'observation de l'usage fait par les scientifiques de ces *chaînes de traduction* amène l'anthropologue à en concevoir la référence, prise en charge d'inscription en inscription, comme renvoyant moins à un objet de la réalité extérieure que l'on désignerait du doigt qu'à ce qui est conservé d'inscription en inscription à travers les transformations successives d'un bout à l'autre de la chaîne de traductions. Et B.Latour d'observer qu'une partie importante du travail de construction de ce référent consiste à effacer les traces de sa production¹⁶.

Les études ethnographiques entreprises sur le « terrain » des laboratoires ont permis de mettre en évidence une temporalité de la production d'énoncés à valeur générale, prototypiquement associés aux écrits scientifiques. L'observation de la façon dont sont progressivement façonnés les énoncés a permis de démontrer que tous les énoncés produits par les scientifiques ne sont pas tous des énoncés généraux, à prétention universelle, valables pour tout contexte. L'analyse des activités langagières des scientifiques permet de saisir la « science en train de se dire » et d'étendre cette analyse à la construction d'autres objets de connaissance. Nous nous demanderons, quand il faudra observer les pratiques descriptives au moyen desquelles est constitué *dans, par et pour* l'Entreprise, un savoir sur le handicap, dans quelle mesure on

¹⁶ « Nous n'affirmons pas seulement que les faits sont socialement construits. Nous voulons montrer également que le processus de construction met en jeu l'utilisation de certains dispositifs par lesquels toute trace de leur production est rendue extrêmement difficile à détecter » (Latour, 1989).

n'est pas devant un processus de construction, là aussi, d'un *mobile immuable*, qui prendrait forme à travers des opérations de traduction ou de reformulation successives.

À partir des travaux de L. Mondada sur l'émergence des objets de discours en sciences, qui constituent des objets de savoir (2005a, 2002a), nous pourrions observer les procédés de production interactionnelle du handicap. Les analyses développées dans le cadre de l'observation des laboratoires scientifiques permettent d'entrevoir que tout objet de discours – qu'il soit ou non un objet de savoir scientifique – n'est pas un objet stable dans le temps : il est constitué au cours des interactions dans lesquelles il est mobilisé.

De ce point de vue, le handicap dans l'Entreprise constitue un objet de savoir à part entière et les responsables des ressources humaines mesurent l'enjeu que représente le développement d'un savoir sur le handicap pour l'emploi des personnes handicapées. Les descriptions du handicap qui sont élaborées et mises en circulation dans l'Entreprise ne sont pas indépendantes des finalités visées et des risques évités (risque juridique, risque financier et risque d'image). Nous verrons par exemple que la connaissance du handicap est déterminante pour les processus de catégorisation de personnes handicapées comme constituant ou non un bon candidat pour intégrer un service de l'Entreprise (cf. infra 2.3.1c).

1.1.2 Une conception discursive et constitutive des pratiques descriptives

Les activités langagières occupent une place centrale dans les pratiques scientifiques. Il s'agit de pratiques socio-langagières situées et incarnées qui mettent en œuvre des tâches discursives telles que rédiger un rapport, discuter d'un cas avec un collègue, conseiller un étudiant, participer à une réunion de travail, à des colloques... Les pratiques quotidiennes des chercheurs consistent autant en l'écriture d'articles qu'en un vaste ensemble d'activités : observation au microscope, mise en tableau des résultats obtenus mais également et, dans une large mesure, en un ensemble de conversations informelles qui sont de véritables enjeux pour la validation ou le rejet d'hypothèses. M. Lynch (1985) a notamment développé une étude ethnométhodologique sur ce qu'il a décrit comme « le parler boutique » (*shop talk*) des scientifiques. Cette étude permet de faire le lien entre des conversations « informelles » et les prises de décisions intervenant par la suite dans le cadre des activités du laboratoire. Les objets de savoir y sont traités comme tout autre objet de discours et donnent matière à

modifications, désaccords ou ratifications. (Mondada, 2000c). Une telle analyse donne à voir la fabrication progressive et collaborative des faits scientifiques. Cette construction a pour particularité de se faire au moyen d'activités langagières : on parle d'une construction *en langue* des faits scientifiques. En effet, lors de telles discussions, les participants s'orientent moins vers la correspondance des énoncés à un référent de la réalité extérieure que vers des accords à toutes fins pratiques dans le contexte particulier de l'interaction.

Dans une approche de type ethnométhodologique, de telles interactions sont également pour l'analyste le moyen de rendre compte des diverses versions des objets de savoir telles qu'elles sont produites par les membres du laboratoire.

Étudier les activités de la science d'un point de vue discursif, c'est traiter des objets de savoir comme tout autre objet de discours ; c'est-à-dire comme étant à la fois construits, proposés pour négociation, ratifiés ou contestés et éventuellement modifiés, reconfigurés. Pour se voir attribuer le statut de « fait », ils devront faire l'objet de processus de stabilisation. Ces processus interviennent par exemple avec l'augmentation de la fréquence des références aux travaux d'un laboratoire dans différents articles scientifiques.

Nous verrons dans ce qui suit que tout se passe de manière similaire pour l'élaboration, la mise en circulation et la stabilisation d'une description du handicap dans le contexte d'une entreprise engagée dans une politique d'intégration des personnes handicapées. Les pratiques de description du handicap qu'il est possible d'observer dans ce contexte font d'autant plus intervenir le discours qu'elles mobilisent les ressources linguistiques – notamment la capacité du langage à se prendre pour objet (dimension métalinguistique) – et la formulation de définitions.

a. Dimension collaborative et polyphonique des pratiques descriptives

Si, dans le cadre de leurs analyses, des ethnométhodologues se sont tout particulièrement intéressés à l'aspect collaborativement accompli de la construction des objets de savoir, cette question a été traitée en anthropologie dès les années 1970, autour de la notion d'*auteurité* (*authorship*) : qui est l'auteur des textes ethnographiques ? Cette interrogation a conduit à affirmer le caractère collaborativement construit du savoir ethnographique, et plus généralement, du savoir scientifique. Dans le courant de l'anthropologie dialogique notamment, la volonté de restituer la voix de l'autre configure le savoir comme le produit

d'une polyphonie. Cette pluralité des voix fait également émerger la multiplicité des versions possibles du monde ainsi que leur caractère négocié. Si le scientifique se pose la question de savoir comment *rapporter* des éléments du terrain qui constitueront des preuves dans le laboratoire, l'ethnographe problématise la manière de *rapporter* la voix de l'autre.

Les questionnements soulevés par l'anthropologie réflexive, auxquels les anthropologues dialogiques ont proposé une solution, sont liés à la problématique de la description, qui se pose aussi bien aux chercheurs concentrés sur la production d'une hormone qu'aux ethnographes soucieux de décrire une culture. B. Tedlock (1992), dans le cadre d'une anthropologie dialogique, propose de donner la parole à une multitude de voix : celle de la narratrice, rendue par l'emploi de « je », mais aussi celle de l'autre (dialogues, interactions...) rendue (mais également configurée) au moyen de différents modes : enregistrements audio, vidéo, photos, dessins... Au cours des différentes interactions auxquelles il peut prendre part, qu'il soit témoin ou participant, l'ethnographe devient un des « personnages » parmi tous les acteurs de l'événement ou de l'interaction à décrire. Comment traiter alors la notion *d'auteur* ? Sa préface (Tedlock, 1992) est explicite : « Le texte qui suit est donc composé d'une multitude de voix et de textures, chacune révélant une expérience humaine centrée sur des événements enregistrés dans des carnets de notes, des lettres, sur des bandes magnétiques et des diapositives, mais aussi dans le cœur et la mémoire de la narratrice qui, bien qu'étant un personnage du récit, n'en est pas moins son auteur. Si parfois je m'exprime comme une narratrice omnisciente et autoritaire, et avec une certaine distanciation, je reste néanmoins une voix parmi toutes les voix que fait entendre le courant du récit que j'ai moi-même impulsé ».

On peut rendre compte de ces phénomènes de polyphonie dans les interactions scientifiques. La critique formulée à l'égard de nombreux travaux scientifiques porte sur leur prétention à imposer une seule et unique version d'un fait. L'étude des interactions quotidiennes des chercheurs permet de montrer les dynamiques qui précèdent cette stabilisation d'un objet de connaissance nécessaire pour en affirmer le caractère universel. De telles analyses mettent en évidence non seulement la multiplicité des versions des faits qui peuvent être produites dans le contexte du laboratoire, mais également leur irréductibilité (il est vain de rechercher une unique version qui serait assez complexe pour rendre toutes les autres). C'est ce que montre fort bien L. Mondada (2000c, 2005) en s'arrêtant sur les pratiques et les méthodes des participants : ils soutiennent la version produite par le locuteur précédent par une reprise de l'énoncé dans une forme affirmative ou par une contribution informant davantage encore

l'objet de discours émergeant. De cette façon, les locuteurs manifestent leur compréhension de ce qui a précédé et plus largement des processus en cours. Grâce à des propositions de formes linguistiques alternatives, ils s'orientent vers une production collaborative de ces objets. Mais de la même façon, ils peuvent également rejeter les versions proposées en les invalidant. Ces travaux montrent que plusieurs voix concourent à la construction d'une description. On peut parler de descriptions polyphoniques dans la mesure où elles sont produites à partir de plusieurs points de vue, qui participent de façon plurielle à l'élaboration des objets de discours. La dimension universelle et générale des faits produits par les chercheurs dans le laboratoire est donc remise en question par le constat de leur ancrage dans des contextes particuliers, dans des sites d'énonciation différents :

« Cette approche de la description se concrétise dans une analyse qui se focalise sur les processus constitutifs tels qu'ils s'accomplissent en contexte de façon variée : la description a des efficacités diverses selon les voix qui l'énoncent, qui la prennent en charge, qui la font circuler dans des réseaux plus ou moins vastes, plus ou moins labiles » Mondada, 2000a:2

b. Dimension constitutive des pratiques descriptives

Les travaux s'inscrivant dans la perspective théorique de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle postulent non pas la *construction* de la réalité (Berger & Luckmann, 1967) mais son *accomplissement pratique*, considérant qu'elle est le résultat d'un ensemble de pratiques qui la constituent puis en assurent le maintien. En d'autres termes, les pratiques des membres sont *constitutives* des faits sociaux, qu'il s'agisse d'événements, d'identités ou d'institutions.

Les notions centrales en ethnométhodologie, que sont *l'accountability* et les *accounts*, permettent de maintenir cette approche constitutive et de respecter le point de vue des participants (cf. infra : 1.3) en garantissant la possibilité de les décrire. L'*accountability* renvoie à la propriété des actions d'être descriptibles, rapportables et intelligibles à toutes fins pratiques (pour les membres aussi bien que pour le sociologue, comme le précise H. Sacks, 1963). Les pratiques, si elles sont un moyen de *faire*, sont également une façon de *décrire*. On considère donc comme *accounts* les descriptions pratiques ainsi mobilisées par les acteurs sociaux qui les élaborent, les réfutent ou les précisent.

Les divergences entre approche constructionniste et approche constitutive sont développées par certains auteurs comme L. Mondada (2000a) mais aussi G. Button (2001) et P. Chanial (2001). G. Button cite la distinction développée par H. Garfinkel et H. Sacks (Garfinkel & Sacks, 1970) entre une analyse constructionniste, qui ne chercherait qu'à "corriger" l'indexicalité des phénomènes étudiés, et l'ethnométhodologie qui montre que le caractère ordonné de ces phénomènes organise leur propre intelligibilité. Selon ces mêmes auteurs, l'analyse en termes de construction vise finalement à savoir *ce qui est véritablement*, tandis que les ethnométhodologues se proposent d'étudier la production continue de l'ordre social. Le paradoxe d'une analyse constructionniste serait alors sa prétention à remédier à l'indexicalité en substituant un ordre analytique à celui exhibé par l'accomplissement local des pratiques. L. Mondada (2000a) reconnaît la prise en compte par l'approche constructionniste des dimensions discursive et réflexive des descriptions des phénomènes telles qu'elles sont produites par les acteurs sociaux. L'analyste s'appuiera sur de telles descriptions plutôt que d'en proposer une version objectivante. Pour autant, une approche ethnométhodologique déplacera son analyse d'une description des phénomènes vers celle des *processus* de production. Analyser les phénomènes sociaux à travers les processus qui les organisent les constitue comme des accomplissements pratiques et situés des membres. L'ethnométhodologie développée par H. Garfinkel ne propose en effet aucune thèse ontologique sur des entités qui peupleraient *véritablement* le monde. Pour exemple, on peut citer les quatrième et cinquième chapitres des *Studies* : quand il décrit *Agnes' case* (Garfinkel, 1967) le propos de H. Garfinkel n'est pas de statuer sur le sexe du sujet et quand il étudie les prises de décision d'un groupe de jurés, il n'oppose pas réalité vs apparence mais constitue leur opposition en problème que les membres ont à résoudre pour les fins pratiques de l'activité dans laquelle ils sont engagés.

L. Mondada (*ibid.*) reprend également la critique formulée par des ethnométhodologues comme D. Bogen et M. Lynch (Bogen & Lynch, 1989) sur la vision de l'acteur. Pour les constructionnistes, les acteurs se livrent à une construction de la réalité tout en admettant que la réalité existe en dehors d'elle. Une telle approche de la notion de construction renverrait davantage à « des activités tacites, inintentionnelles voire inavouées » par les acteurs sociaux. Selon Lynch, cette vision consiste à faire des membres des *judgmental dopes*, pour reprendre les termes de H. Garfinkel (1967), tandis que l'analyste serait un expert extérieur à qui le sens des actions dont il est témoin apparaîtrait plus distinctement. C'est pourquoi les ethnométhodologues préfèrent parler d'accomplissement pratique des objets de savoir dans le

cadre des interactions scientifiques, mais également des objets de discours dans l'ensemble des pratiques humaines. Il s'agit alors moins d'étudier les objets de savoir en tant que tels que les pratiques par lesquelles les membres les constituent et leur confèrent une intelligibilité. L'intérêt des ethnométhodologues se porte donc essentiellement sur les pratiques par lesquelles les membres produisent et organisent la descriptibilité du monde plutôt que sur la mise au jour d'une version du monde prévalant sur les autres.

Construite sur ces postulats, la troisième et dernière partie de notre travail a conduit à la réalisation d'un support de formation pour l'information-sensibilisation des salariés d'entreprises engagées dans des stratégies pour l'emploi des personnes handicapées. Le module produit tient compte de l'analyse des modes de description du handicap observés dans les activités de l'Entreprise (sélectionner des candidats, recruter, élaborer des supports de communication interne...) et surtout de leur dimension constitutive pour le handicap comme objet de savoir.

Les descriptions du handicap se font au moyen du discours et prennent parfois la forme de définitions, mobilisant les propriétés métalinguistiques offertes par la langue (« *Le handicap c'est...* » ; « *Handicap c'est un mot qui est quand même fort...* »). C'est pourquoi la linguistique interactionnelle offre un cadre d'analyse privilégié pour l'étude de la dimension constitutive de ces pratiques pour les ressources de la langue mises à contribution.

La vision des ressources linguistiques que nous adopterons s'inscrit logiquement dans la conception renouvelée de la linguistique telle que proposée dans les travaux de la linguistique interactionnelle (Mondada, 1995c ; Mondada, 2001a).

Bien que langage ne soit pas l'objet initial de l'analyse conversationnelle (ce sont les activités sociales et leur caractère socialement ordonné, cf. Sacks, Schegloff & Jefferson, 1973:290), la linguistique interactionnelle mobilise ses apports et ceux de l'ethnométhodologie pour développer une vision de la langue qui ne soit plus conçue comme une entité idéale, une construction réifiée du linguiste. Observer les pratiques langagières donne accès au fonctionnement du langage dans ses conditions ordinaires de production et d'interprétation. L'analyse de ces pratiques langagières permet en effet d'observer la façon dont les ressources linguistiques sont mobilisées, reconfigurées en contexte, aux fins pratiques des activités qu'elles investissent. Les formes linguistiques sont moins vues comme des entités à définir par la place ou la fonction qu'elles occupent dans une grammaire que comme des ressources qui acquièrent leur sens dans le contexte dans lequel elles sont mobilisées et accomplies aux fins communicationnelles des participants.

La notion d'objet de discours, telle qu'elle est développée par L. Mondada (1994, 1995b, 1997, 1998b, 2000b, 2001c), est donc la plus à même de nous permettre d'analyser les méthodes mises en œuvre par l'Entreprise pour produire des descriptions d'une forme linguistique comme « le handicap », qui le façonnent de manière à le rendre adéquat aux finalités qu'elle s'est fixées.

L'analyse de ces méthodes rend par ailleurs visible le lien entre descriptions et processus de catégorisation, qui sont autant d'*accounts* du savoir partagé par un groupe.

Nous développerons davantage la conception que nous adoptons des processus de référenciation et donc de la langue (1.1.3c) à l'issue de la présentation successive des processus de catégorisation (cf. 1.1.3a) et de la notion d'objet de discours (cf. 1.1.3b).

1.1.3 Le handicap : processus de catégorisation et constitution d'un objet de discours

Une analyse des processus de construction du handicap dans les discours d'une entreprise relève à la fois de l'élaboration d'un objet de discours (une version du handicap qui soit adéquate pour ses objectifs) et de l'orientation vers un savoir communément admis sur handicap, rendu visible dans les processus de catégorisation.

Le handicap, situé au centre du travail que nous présenterons ici, sera abordé d'une part, du point de vue de l'existence de catégories d'appartenances au sujet desquelles il existe un savoir de sens commun (*common-sense knowledge*), et, d'autre part, en tant qu'objet de discours sans cesse négocié pour les fins pratiques des activités au cours desquelles il est mobilisé. Les thématisations auxquelles il donne lieu sont autant d'occasions de produire l'appartenance des participants – rendant visible des raisonnements – et de (ré)élaborer l'objet de discours « handicap ». Au cours de réunions professionnelles dans l'Entreprise, la question de l'adéquation référentielle du terme aux situations auxquelles il fait référence est problématisée par les participants, rendant visible le caractère instable d'un objet de discours et de son imbrication dans les enjeux stratégiques d'une entreprise engagée dans une politique d'intégration des personnes handicapées. Ainsi thématisé, il est traité comme un objet de savoir dont l'élaboration peut servir différentes finalités pratiques (favoriser l'embauche de personnes handicapées en le définissant comme quelque chose d'invisible ou au contraire le

rendre incompatible avec la tenue de certains postes de travail). Nous développerons largement cette analyse au cours de notre travail (cf. notamment 2.3).

a. Descriptibilité du handicap et processus de catégorisation

La question de la description du handicap se pose au chercheur autant qu'aux membres et nous développerons ces problèmes pratiques dans ce qui suit (cf. infra 1.2 et 1.3). Le *problème* de la description a été soulevé en ethnométhodologie par H. Sacks (1963), dans une redéfinition des procédures descriptives des sociologues (voir aussi Mondada, 2000a et 2000f). Dans son analyse des pratiques descriptives des membres, l'analyste doit éviter de produire ses propres descriptions, jugées comme prévalant sur les descriptions des membres, ou de rechercher une version unique à partir d'une capitalisation de toutes les versions observées. Il doit plutôt rendre compte des procédés de catégorisation des membres qui sous-tendent les pratiques descriptives.

D'ailleurs, H. Sacks a conçu son *Membership Categorization Device* (MCD) pour s'intéresser aux méthodes des membres pour produire des descriptions et résoudre ainsi le problème de la description posé aux sociologues (Sacks, 1972b:329). C'est une véritable grammaire des catégories qui a ainsi été conçue, à partir de l'analyse que proposait W. Goodenough des statuts et rôles sociaux.

À partir de l'application de processus de catégorisation, H. Sacks s'intéresse à la façon dont il est possible de produire des descriptions reconnaissables comme telles, en décrivant notamment l'organisation des catégories en collections¹⁷ et l'application de règles permettant de catégoriser successivement les différents participants. Dans son texte de 1972b (*“On the analyzability of stories by children”*), il analyse en détail l'extrait d'une histoire dite par un enfant en réponse à la sollicitation de chercheurs et qui commence par : « *The baby cried, the mommy picked it up* ». Il élabore son propos autour de la réflexion suivante :

« *When I hear ‘The baby cried. The mommy picked it up’, one thing I hear is that the ‘mommy’ who picks the ‘baby’ up is the mommy of the baby... Now it is not*

¹⁷ Les catégories sont regroupées dans des ensembles appelés « collections ». Ces regroupements sont produits par l'application du raisonnement pratique des membres, considérant que certaines catégories vont ensemble.

only that I hear that the mommy is the mommy of that baby, but I feel rather confident that many of the natives among you hear that also » Sacks, 1972b:330

Le MCD étant le dispositif qui permet de décrire les ensembles de catégories (les collections) et leurs règles d'application, il démontre, pas à pas, comment l'application de règles permet de déduire que la maman mentionnée est justement la maman du bébé qu'elle prend dans ses bras. La première de ces règles (une seule catégorie doit suffire à produire une référence adéquate – c'est la règle d'économie¹⁸) a été appliquée au protagoniste en pleurs. Elle a conduit à la sélection de la catégorie « *baby* ». L'application de la seconde des règles du MCD implique que l'autre protagoniste devra être catégorisé à partir d'une catégorie issue de la collection même d'où a été extraite première catégorie sélectionnée. Cette seconde règle, appelée règle de cohérence¹⁹, conduira à catégoriser la personne qui prend le bébé dans ses bras à l'aide d'une catégorie appartenant aussi à la collection « famille ». C'est la catégorie « *maman* » qui est alors sélectionnée²⁰.

Les données que nous avons constituées dans le contexte de l'Entreprise nous permettront d'observer quels sont les raisonnements pratiques qui s'appliquent pour catégoriser un membre comme appartenant à la catégorie des personnes handicapées, ou au contraire à la catégorie des personnes valides, selon la constitution du dispositif catégoriel considéré.

Tel que développée par H. Sacks, cette approche des processus de catégorisation permet de prendre en compte leur dimension localement accomplie, et de l'étendre à l'ensemble des phénomènes sociaux. La prise en compte de l'indexicalité est le propre d'une approche ethnométhodologique, qui met l'accent sur les spécificités contextuelles et locales de ces processus. Appliquée aux catégories d'appartenance sociale, une telle approche des processus de catégorisation permet de décrire comment les acteurs accomplissent collectivement leurs identités.

¹⁸ *Economy rule* (Sacks, 1972b:333) : « It is not necessary that some multiple of categories from categorization devices be employed for recognition that a person is being referred to, to be made ; a single category will do. With that reference we can formulate a 'reference satisfaction' rule ».

¹⁹ *Consistency rule* (Sacks, 1972b:333) : « If some population of persons is being categorized, and if a category from some device's collection has been used to categorize a first member of population, then that category or other categories of the same collection may be used to categorize further members of the population ».

²⁰ The economy rule having provided for the adequate reference of 'baby', the consistency rule tells us that if the first person has been categorized as 'baby', the further person may be referred to by other categories of a collection of which they are member, and thus that such other categories as 'mommy', 'daddy' are relevant given the use of 'baby' » (Sacks, 1972b:333).

Les apports du MCD ont depuis été étendus à un ensemble plus large, comprenant l'ensemble des catégories de connaissance. On prendra en compte leur caractère dynamique, qui ne peut être traité comme l'application de catégories *a priori* à des objets du monde²¹.

L. Mondada (1997:297) attribue à J. Coulter (1989) le lien établi entre les sciences cognitives et l'ethnométhodologie, invitant à traiter l'application de tout type de catégorie comme d'un accomplissement pratique. Les catégories ne sont plus conçues comme une taxinomie préexistant aux occurrences qu'il s'agit de classer. Elles sont au contraire produites de manière adéquate pour les fins pratiques des interactions dans lesquelles elles sont mobilisées. Le lien entre les pratiques dans lesquelles elles sont situées et la forme qu'elles prennent peut expliquer la variabilité des versions constatées.

Reprenant la question qui a initialement amené H. Sacks à développer son analyse des catégories d'appartenance sociale – comment les membres sélectionnent-ils des catégories pertinentes pour parler des autres membres ? – L. Mondada invite à une approche pratique des processus de catégorisation et le travail des catégories dans le cours des interactions où elles sont constamment ajustées pour les fins pratiques identifiées. Les catégories seront moins traitées du point de vue de leur adéquation (un label jugé correct) que du point de vue des pratiques que mettent en œuvre les participants pour sélectionner une catégorie plutôt qu'une autre.

²¹ Pour donner un aperçu des travaux développés autour d'autres processus de catégorisation que les processus relevant de l'appartenance sociale des membres, on peut par exemple citer les travaux de :

- Ch. Goodwin (1997) qui analyse la dimension incarnée des catégorisations d'un groupe de géochimistes qui cherchent à catégoriser la couleur (plus ou moins noire) et la texture d'une fibre lors d'une expérience chimique. Au cours de cette activité, les différents participants cherchent à construire une perception socialement partagée de l'état de la fibre à partir de leurs expériences sensorielles (visuelle, tactile...). À partir des expériences de chacun, il y a débat sur la catégorisation de la couleur de la fibre qui permettra de déterminer si la réaction chimique est achevée ou non.

- L. Jayyusi (1984) analyse la façon dont sont catégorisés des faits divers lors de leur jugement dans un tribunal. La catégorisation d'un événement comme *agression*, *viol*... n'est pas indépendante de la catégorisation des rôles (agresseur, victime) des différents protagonistes. C'est à partir de données recueillies dans de tels contextes qu'elle développe une analyse de l'émergence, de l'intelligibilité et de la pertinence locale des catégories qui sont décrites comme *setting appropriate*.

- A. McHoul & R. Watson (1984) analysent les catégories d'une *géographie de sens commun* qui font également l'objet d'études dans les travaux de M. Relieu (2002) et L. Mondada (1994, 2000a). La ville est au centre d'une série de travaux de cette dernière qui constate que « les descriptions de l'espace urbain se centrent souvent sur des catégories descriptives privilégiées, permettant la dénomination de lieux, de repères et de cadres urbains » (Mondada, 2000a). Parmi les catégories de l'espace urbain, elle s'intéresse autant à celles qui sont sédimentées et rarement soumises à controverse qu'à celles qui au contraire sont jugées inadéquates et rejetées.

- Enfin, L. Mondada s'est intéressée entre autres à la catégorisation des formes et systèmes linguistiques (1999b, 2000b) mais également des espaces urbains (1994 et 2000a pour ne citer que les principaux).

L'approche héritée de l'analyse des processus de catégorisation de H. Sacks est donc résolument dynamique, à la différence des processus de catégorisation tels qu'analysés par exemple par E. Rosch dans le champ de la psychologie cognitive (Rosch, 1975, 1978) puis par G. Lakoff (1987) en sémantique cognitive ou G. Kleiber dans sa sémantique du prototype (1990). En effet, si l'apport des sciences cognitives avait été fécond par-delà les frontières de la discipline par rapport à la conception classique des catégories²² héritée de la philosophie d'Aristote puis de Kant, il n'en demeure pas moins que la conception sous-jacente reste une approche réaliste des processus de catégorisation, qui les évalue du point de vue de leur adéquation avec les objets de la réalité (Mondada, 1997)²³.

Le but poursuivi par H. Sacks n'est définitivement pas d'évaluer la validité des catégories en recherchant l'adéquation ou la vérité, par exemple en allant regarder si une personne catégorisée comme "noir" a effectivement la peau noire. La question de la validité des catégories de couleur de peau est d'ailleurs illustrée de façon très intéressante par un roman de P. Roth²⁴ qui repose sur l'impossibilité de classer le personnage principal parmi les *blancs* ou les *noirs*. L'originalité de l'œuvre de H. Sacks – liée à son inspiration ethnométhodologique – est d'étudier la façon dont la catégorisation est un problème de décision d'appartenance qui se pose aux acteurs sociaux, et comment ils le résolvent en sélectionnant une catégorie plutôt qu'une autre dans un contexte donné. Catégoriser, ça n'est pas attribuer des labels sociaux stéréotypés mais une méthode utilisée par les membres d'un groupe pour caractériser, décrire, justifier, comprendre les phénomènes de la vie quotidienne.

L'une des propriétés des catégories qui nous intéressera tout particulièrement est leur dimension *inference rich* (Sacks, 1992, LC1:40). H. Sacks entend par là qu'elles sont un lieu de stockage du savoir d'un groupe.

²² Il est d'usage de désigner par *conception « classique » des catégories* les approches – développées notamment en linguistique – s'appuyant sur l'identification de conditions nécessaires et suffisantes (les CNS) pour déterminer l'appartenance à une catégorie ou à une autre. Cette approche est héritée de la conception philosophique des catégories qui, une fois extraites de ces fondements, ne sont plus appréhendées comme des opérations logiques (les catégories de l'entendement comme les appelait Kant) mais comme des classes naturelles. Le traitement de l'appartenance sur la base de conditions nécessaires et suffisantes impliquait des frontières nettes entre des catégories, dont les membres ont un statut catégoriel égal, l'appartenance d'une entité répondant au système du *vrai* ou du *faux*.

²³ On parle du *tournant bouddhiste* pour faire référence à la tentative des travaux de E. Rosch de prendre en compte la dimension située et pratique des processus de catégorisation (Varela, Thompson, Rosch 1991) qui n'a pourtant pas abouti à une véritable prise en compte des processus interactifs de co-construction des catégories et de leur ancrage contextuel (Dubois & Mondada, 1995).

²⁴ « La tache » Philip Roth (2002) éd. Gallimard.

“By that I mean, a great deal of the knowledge that members of a society have about the society is stored in terms of these categories. And by ‘stored in terms of’ I mean that much knowledge has some category term from this class as its subject.” Sacks, 1992, LC1:40

Les catégories sont donc la base de nombreuses inférences, qui sont des traces de la connaissance (et des attentes) que les membres ont de la société à laquelle ils appartiennent. Nous verrons en deuxième partie de notre travail que les pratiques de catégorisation ou la référence à des personnes handicapées sont autant d’occasion de mobiliser – et par là-même de rendre visible – un savoir de sens commun sur le handicap.

« The membership categories we are talking about are what Sacks termed ‘inference-rich’. They are the store house and the filing system for the common-sens knowledge that ordinary people – that means ALL people in their capacity as ordinary people – have about what people are like, how they behave, etc. This knowledge is stored and accessed by reference to categories of member »
Schegloff, 2007a:469

En effet, les processus de catégorisation liés au handicap (*reconnaître une personne comme étant une personne handicapée ou faire référence à une personne handicapée*²⁵ mais aussi *identifier une situation comme relevant du handicap, etc.*) sont autant d’occasions de rendre visibles des attentes normatives liées à la catégorie (*les personnes handicapées ne peuvent pas travailler, les personnes sourdes ne peuvent pas communiquer, etc.*). Nous verrons dans des analyses détaillées que dans leur tentative de constituer le handicap en ressource pour l’Entreprise, les responsables des ressources humaines ou plus spécifiquement les personnes chargées de l’intégration des personnes handicapées mobilisent un savoir sur la catégorie présenté comme étant communément admis.

Ce savoir se manifeste par exemple à travers le fonctionnement des catégories en paires relationnelles standardisées (PRS). Ces paires constituent des couples au sein desquels des droits et des obligations sont répartis entre les catégories les composant. Ainsi, on pourrait

²⁵ « Selection of identification of persons is a central resource for invoking common sense knowledge organized by reference to the collections of membership categories » Schegloff, 1972:80 citant Sacks, 1969

gloser les droits et obligations qui s'instaurent entre des catégories comme *mère* et *enfant* de la manière suivante : « *les mamans doivent s'occuper des enfants* » ou « *les enfants doivent obéir à leur maman* ». H. Sacks (1966, 1972a) montre comment les professionnels d'un centre de prévention du suicide à Los Angeles, contactés par téléphone, mobilisent ce type de savoir pour déterminer s'ils ont ou non réellement affaire à un suicidaire. Leur conclusion sera positive si une fois tous les proches de l'appelant recensés (ses parents, ses enfants, son mari/sa femme), aucun ne s'avère en position d'apporter un soutien au suicidaire, *i.e.* de satisfaire aux droits et obligations qui le lient à l'appelant (Sacks prend pour exemple une mère diabétique devenue aveugle qui ne peut apporter l'aide attendue à son fils, des enfants partis vivre dans une autre ville que celle de leurs parents...). Les PRS sont donc mobilisées dans cette recherche d'aide, fondée sur l'existence des droits et obligations qu'entretiennent les membres d'une même famille (les proches). Ainsi, l'appartenance d'un membre à la catégorie des personnes handicapées pourra mobiliser l'orientation vers l'existence de paires catégorielles comme *normal/handicapé*.

Une partie du savoir stocké dans les catégories se manifeste dans leur propriété d'être *bound to activities* (Sacks, 1972:335 ; Sacks, 1992, LC1:241). Les catégories sont culturellement associées à un ensemble d'activités stéréotypiquement réalisées par les membres de la catégorie. Lorsqu'un bébé pleure en présence de sa mère, on attend d'elle qu'elle le prenne dans ses bras. De même, si l'on voit une femme prendre un bébé qui pleure dans ses bras, on pourra en déduire qu'il s'agit de sa mère – ou du moins de quelqu'un qui se comporte comme une mère. C'est l'association de certaines actions ou activités à des catégories d'appartenance sociale qui déclenchent des inférences – mais également des attentes – quant aux personnes qui les ont accomplies. Ces savoirs ordinaires fonctionnent donc comme des ressources disponibles pour l'application des raisonnements pratiques. L'une des règles corollaires aux deux règles d'application des catégories – *viewer's maxim* – repose sur l'existence de ces associations : « *If a member sees a category-bound activity being done, then, if one sees it being done by a member of a category to which the activity is bound, see it that way* » (Sacks, 1992, LC1:269).

Nous verrons que ce type de règles est fréquemment mobilisé pour l'appartenance de participants à la catégorie des personnes handicapées, bien que dans ce cas précis, elle repose précisément sur la difficulté de certains membres à accomplir des activités fondamentales (monter un escalier ou traverser une rue ; trouver ou conserver un emploi, etc.).

b. Le handicap comme objet de discours

Dans le cadre des travaux qu'elle a menés autour de la verbalisation de l'espace (voir Mondada, 1994 et Mondada, 2000a pour les plus exhaustifs), L. Mondada s'est intéressée à la notion de topic pour en proposer une approche discursive (*topic discursif*). Elle suggère de parler plutôt d'objet de discours, pour évoquer non pas un objet qui serait traité par le discours (elle parle dans ce cas d'objet *du* discours) mais pour renvoyer aux objets constitués *dans* et *par* le discours.

Cet aperçu de la façon dont est traité le *topic* dans les travaux développés en linguistique interactionnelle nous amènera à préciser en conséquence la conception de la langue que nous adoptons (cf. 1.1.3c).

Le travail de L. Mondada qui conduit de la notion de topic à la notion d'objet de discours propose une approche discursive du topic (*topic discursif*). Jusque-là, dans les analyses développées en linguistique, il était appréhendé essentiellement au niveau de la phrase ou de l'énoncé. Une large terminologie a été développée autour de la notion de topic, les différents termes pouvant être définis de façon totalement contraire d'un cadre théorique à l'autre. Lorsqu'ils font référence aux développements initiaux de la notion de topic, les chercheurs en linguistique interactionnelle font le plus souvent référence aux travaux de W. Chafe (1987) et T. Givon (1990) qui se sont développés à l'échelle non plus de la phrase mais du discours, abordant la question des dynamiques topicales (Mondada, 1994:45 *sq.*). Ces travaux ont largement développé les procédures d'activation, de désactivation ou de disponibilité (maintien de l'activation) des topics et les opérations de marquage qui leur sont associées. La prolifération terminologique a conduit L. Mondada à opter pour l'expression d'objet de discours plutôt que de topic.

« Afin de maintenir une spécificité de l'approche thématique et de marquer les difficultés qu'elle suscite, nous préférons abandonner la notion de topic pour celle, moins marquée de proliférations définitionnelles, d'objet de discours »
Mondada, 1994:56.

La notion de topic ainsi réélaborée en linguistique interactionnelle est très éloignée de ses développements initiaux en linguistique. Elle s'appuie sur une autre approche du discours,

conçu non plus comme une totalité finie mais comme une entité en train de se faire au fur et à mesure de son déroulement. C'est pourquoi on parle d'une approche *discursive* du topic. Cette conception permet par ailleurs de résoudre les difficultés liées au choix d'une échelle pour l'analyse des topics : selon qu'elle est micro (au sein d'un énoncé, appréhendé comme une unité) ou macro (on s'intéresse alors à l'enchaînement global des séquences) (Mondada, 1994:62). Tandis que dans l'un et l'autre de ces cas, le topic sera traité comme étant figé, les analyses de L. Mondada s'intéressent plutôt à sa dimension séquentielle. Cet intérêt pour le déroulement séquentiel du topic permet de rendre visibles les traces des opérations de formulation des objets de discours. Le topic est alors défini comme renvoyant aux « objets considérés et traités par les participants comme ce à propos de quoi ils énoncent le discours en train de se faire » (Mondada, 2001c).

Cette approche de la notion de topic conduit par conséquent à une définition énonciative de l'objet de discours (Mondada, 1994:63), « construit par un énonciateur au travers de modes de formulation spécifiques » et « soumis à des contraintes spécifiques lors de son introduction » (disponibilité du topic, passage d'un topic à l'autre, marquages linguistiques...). Il s'agit donc d'une approche dynamique de l'objet de discours « qui n'est pas stabilisé et fixé une fois pour toutes, mais est intégré dans un mouvement discursif, activé puis désactivé, introduit puis passé en second plan, disparaissant ou étant recyclé » (*Ibid.*).

Dans le cadre du déploiement du discours, certains objets de discours peuvent être traités comme des topics – ce à propos de quoi est énoncé le discours – assumant ainsi un statut particulier par rapport à d'autres objets de discours de la conversation.

« Certains de ces objets [de discours] peuvent constituer des topics, i.e. des objets traités et manifestés par les participants comme ce à propos de quoi ils énoncent le discours en train de se faire. Le topic est ainsi reformulé comme une entité considérée ainsi par les participants avant que par l'analyste » Mondada, 2001c :67

Les données sur lesquelles s'appuient nos analyses ont pour caractéristique de rendre disponibles un grand nombre de situations dans lesquelles le handicap et l'appartenance catégorielle des personnes handicapées sont traités comme topic de la conversation. La négociation des objets de discours et la production de l'appartenance catégorielle deviennent alors descriptibles – parce qu'ils sont thématiques et non plus seulement du fait de leur mise en

œuvre pratique – en même temps qu'ils sont configurés. Du point de vue des objets de discours, L. Mondada (Dubois & Mondada, 1995) parle alors de *processus explicites de référenciation*.

c. Quelle conception de la langue ?

La réflexion de L. Mondada autour du topic et de sa reformulation en objet de discours permet de traiter de la dimension référentielle du discours. S'intéressant au discours dans son déroulement séquentiel, elle nous invite à considérer les objets de discours comme « des entités qui ne sont pas conçues comme des expressions référentielles en relation avec des objets du monde » (Mondada, 2001c).

« Au sein [des] opérations de référenciation, les interlocuteurs élaborent des objets de discours, i.e. des entités qui ne sont pas conçues comme des expressions référentielles en relation spéculaire avec des objets du monde ou avec leur représentation cognitive, mais des entités qui sont interactivement et discursivement produites par les participants au fil de leur énonciation. Les objets de discours sont donc des entités constituées dans et par les formulations discursives des participants : c'est dans et par le discours que sont posés, délimités, développés, transformés, des objets de discours qui ne lui préexistent pas et qui n'ont pas une structure fixe, mais qui au contraire émergent et s'élaborent progressivement dans la dynamique discursive. Autrement dit, l'objet de discours ne renvoie pas à la verbalisation d'un objet autonome et externe au discours ; il n'est pas un référent qui aurait été codé linguistiquement (Mondada, 1994). » Mondada, 2001c:67

Le discours permet donc de constituer ou configurer des objets qui ne préexistent pas *a priori*. Lorsque l'on s'intéresse à la façon dont les participants gèrent ce à propos de quoi ils parlent (à la façon dont les topics sont introduits, dont ils s'enchaînent et sont développés collaborativement), il est possible de rendre visibles les processus de référenciation des objets de discours dans la mesure où ceux-ci ne sont pas indépendants des modes de développements topicaux. Les objets de discours sont interactivement et discursivement produits par les participants au fil de leurs prises de parole et à travers leur succession. Nous renvoyons à un

grand nombre des travaux de L. Mondada (1994, 1995b, 1997, 1998b, 2000b) pour l'analyse et l'illustration de la construction discursive des objets de discours.

Ce sont des unités constituées *dans* et *par* les formulations discursives des participants : elles sont introduites, délimitées et développées au cours d'interactions dans lesquelles elles sont mobilisées mais ne leur préexistent pas. Les topics n'ont pas de structure fixe mais au contraire émergent et s'élaborent progressivement dans une dynamique discursive. Ayant adopté une approche discursive du topic, l'objet de discours ne peut par extension être appréhendé comme une verbalisation d'objets extérieurs qui auraient été codés linguistiquement.

L'analyse des processus de référenciation (et non plus seulement la référence, cf. Dubois & Mondada, 1995) rend possible l'observation des modalités de stabilisation et de sédimentation des objets de discours (prototypes, stéréotypes...) au moyen notamment de techniques d'inscription (Goody, 1977 ; Latour, 1998 qui décrit les *mobiles immuables*). Cela implique la prise en compte de l'instabilité qui caractérise les objets de discours – à l'origine des négociations au cours d'interactions – et nous amène à reconsidérer le rapport entre langue et discours, les participants s'orientant en de multiples occasions vers le caractère inadéquat de la langue pour faire référence de façon satisfaisante à des objets d'une réalité extérieure qui existeraient indépendamment des interactions qui les mobilisent.

Du point de vue de la conception de la langue, on passe donc d'une conception réaliste et transparente des médiations symboliques (le *mapping*, Dubois & Mondada, 1995 ; Mondada, 1997) à une approche *située* de l'ensemble des ressources langagières.

Cette vision de la langue développée en linguistique interactionnelle reprend le postulat ethnométhodologique selon lequel toute action est indexicale, c'est-à-dire compréhensible par rapport à un contexte donné. H. Garfinkel a en effet travaillé à la mise en évidence de l'indexicalité irrémédiable de tous les signes d'un système (qu'il s'agisse de la culture ou de la langue). L'indexicalité de la langue renvoie à l'incomplétude naturelle des mots qui ne prennent leur sens que dans le contexte dans lequel ils sont employés. On dit qu'ils sont indexés à une situation particulière d'emploi (Coulon, 1987). Pour les ethnométhodologues, les propriétés indexicales du langage sont ordonnées et ce caractère ordonné est un accomplissement pratique. Les pronoms et l'ensemble des formes dites déictiques en sont un exemple significatif mais ne constituent pas, loin de là, les seules manifestations de

l'indexicalité des formes et des pratiques. Le sens que les ethnométhodologues donnent au terme « indexicalité » va bien au-delà de l'acception proposée à partir des travaux de E. Benveniste (1966). Le travail de H. Garfinkel a notamment consisté à étendre l'analyse de l'indexicalité à l'ensemble des pratiques de sens commun mises en œuvre localement, dans des contextes dans lesquels la signification des actions est établie de manière contingente, tout comme celle des signes. (Thompson, Ochs, Schegloff 1996:15). Dans son développement, l'analyse conversationnelle de E. Schegloff et H. Sacks s'est concentrée sur l'étude détaillée des ressources dévoilant la relation réflexive entre les formes mobilisées et leur contexte. Les pratiques interprétatives des participants consistent donc en l'interprétation *située* des formes mobilisées ou produites. La signification n'est jamais indépendante du contexte spécifique dans lequel elle est produite.

La dimension située de la signification implique que l'intérêt de l'analyste sera moins porté sur *ce qui est dit* que sur la *façon dont on le dit*. Les membres d'une communauté linguistique partagent un savoir sur les façons de parler aussi bien que sur la grammaire de la langue. Cette conception est à rapprocher du concept de *compétence de communication* développé par les ethnographes de la communication (Gumperz & Hymes, 1972), estimant que la compétence linguistique (telle que développée notamment par Chomsky, 1965) ne suffit pas pour le bon déroulement de l'interaction. Produire des phrases jugées correctes d'un point de vue grammatical ne suffit pas pour pouvoir communiquer, encore faut-il faire les bons choix de formes en fonction de la situation dans laquelle le locuteur se trouve (ce dont on parle, à qui l'on parle...). L'importance de cette compétence qui ne se situe plus seulement à un niveau linguistique est exemplairement illustrée par l'article de C. Frake (1964) sur les pratiques régissant la consommation d'une boisson dans une région des Philippines. Il souligne les relations entre formulations discursives et les normes de comportement social attendues dans les circonstances étudiées.

Pour H. Garfinkel et H. Sacks (Garfinkel & Sacks, 1970), la maîtrise du langage naturel (*mastery of natural language*) renvoie à la capacité à produire des énoncés qui soient adéquats au contexte de leur emploi et contribuant ainsi en retour – *réflexivement* – à une définition adéquate au contexte.

Qu'il s'agisse des formes linguistiques en particulier ou de toute autre pratique sociale, on s'intéresse donc davantage à la dimension située des activités – à ce que les membres font et la manière dont ils le font – qu'aux modèles normatifs extérieurs (Gulich & Mondada, 2001). L'attention portée par la linguistique interactionnelle à la dimension indexicale des pratiques

langagières est héritée de l'intérêt de l'ethnométhodologie pour la mise au jour du caractère méthodiquement ordonné des pratiques sociales quelles qu'elles soient. Décrites comme étant localement situées, les pratiques sont analysées comme acquérant leur caractère ordonné non pas du fait de règles extérieures (ou *exogènes*) mais du fait de leur caractère méthodiquement organisé.

La filiation théorique de la linguistique interactionnelle conduit ainsi à une vision de la langue conçue comme regroupant un ensemble de ressources *situées*, *i.e.* définies localement par les usages des locuteurs plutôt que comme établissant une correspondance entre les mots de la langue et les objets d'une réalité « extérieure ». Des expressions comme « objets extralinguistiques » renvoient en effet à une vision représentationnaliste de la langue. E. Schegloff (1972:117) rejette également une vision informationnelle de la langue (cf. supra 0 pour l'opposition entre vision *informationnelle* et vision *praxéologique* de la langue) vue comme étant plus « efficace » puisque établissant une relation univoque entre *termes de la langue* et *référénts extralinguistiques*. Selon lui, l'intérêt de l'analyse des pratiques interactionnelles réside précisément dans la possibilité pour les locuteurs d'utiliser des formulations alternatives²⁶ rendant ainsi visibles leurs capacités à produire une interprétation *située* des ressources mobilisées.

En nous intéressant aux pratiques langagières plutôt qu'à ce qui pourrait être considéré comme une actualisation de la langue en parole (Saussure, 1915), nous postulons la valeur locale des pratiques et ne préjugeons pas de la stabilité des façons de faire d'un contexte à l'autre. La langue telle que nous la concevons n'est ni une entité abstraite, un système existant indépendamment des pratiques qui le mettent en œuvre – l'actualisation de la langue en parole dans la linguistique saussurienne par exemple – ni un construit du linguiste – les productions standard étant constituées par le linguiste comme les formes de la langue par excellence. Au contraire, on considère que ce sont les pratiques des locuteurs qui configurent les ressources et les désignent comme étant ou non des formes acceptables de la langue. Les pratiques langagières ne sont pas réduites aux formes codifiées que sélectionnent les linguistes. Elles sont plutôt appréhendées comme des ressources polyfonctionnelles et non comme des éléments d'un système ayant une valeur *a priori*. Nous nous intéresserons davantage, à la suite des travaux développés par L. Mondada (1995b), à l'accomplissement contingent du sens, tel qu'il est défini lors de sa mise en œuvre dans un contexte donné ; non pas que les

²⁶ Il démontre ce point à propos de la formulation des lieux (Schegloff, 1972)

ressources n'aient de sens propre mais plutôt un sens sous-déterminé par rapport à la mobilisation des formes langagières en contexte. En même temps, le contexte est configuré par les pratiques langagières : le sens des formes linguistiques se définit dans la relation réflexive entre les ressources mises en œuvre dans l'activité et le contexte de l'activité. Une langue peut donc offrir des ressources différentes d'un contexte à l'autre. Les formes linguistiques mobilisées sont d'une part situées car exploitées contextuellement, pour les fins pratiques de l'activité et d'autre part configurées en retour par le contexte dans lequel elles sont mobilisées. « Cela vient du fait que la langue n'existe pas de façon autonome en dehors des activités sociales de communication » (Mondada, 1994).

Cette conception de la langue n'est pas sans conséquences pour la façon dont est traité le rapport entre les mots et les choses, qui est une question centrale pour la linguistique. La linguistique interactionnelle nous invite à reformuler cette notion en termes de processus de référenciation, processus au terme duquel est élaboré (de manière plus ou moins stable dans le temps) un objet de discours. L'analyse des interactions, et plus particulièrement de la production en discours de descriptions du monde, permet d'identifier un grand nombre d'occasions au cours desquelles les participants relèvent le caractère problématique des noms choisis pour désigner les objets, les événements ou les membres dont ils parlent.

G. Lüdi (1987, 1991 ; repris par Gülich, 1994) observe au cours de ces pratiques langagières ce qu'il nomme un « travail explicite lexical » auquel se livrent les membres lorsqu'ils font le constat de l'inadéquation des dénominations et problématisent la capacité des mots à référer de manière adéquate aux objets du monde tels qu'ils les observent. Face à certains objets ou événements, ils s'orientent vers la difficulté de sélectionner une catégorie descriptive adéquate. Il décrit « les représentations lexicales floues » (1995:96) comme des ressources pour élaborer un modèle non codique de la langue. Le lexique est appréhendé comme une des « zones molles de la langue », qui peut être actualisée de façon contingente.

« Il existe donc des divergences importantes entre les significations des mêmes unités lexicales actualisées par différents interlocuteurs – et parfois même entre différents emplois de la même unité lexicale par un seul et même locuteur. Ces divergences sont souvent neutralisées grâce à la malléabilité des unités lexicales, qui repose sur le caractère abstrait des hypothèses de signification, lesquelles sont considérablement enrichies dans l'énonciation par des opérations inférentielles » Lüdi, 1995:97.

« *L'équilibre, dans le discours, entre des unités sémantiques préconstruites et leur (re)construction dans l'interaction est donc extrêmement labile, les unités lexicales étant foncièrement modifiables dans et par l'énonciation* » Lüdi, 1995:96

Les inadéquations et insuffisances du lexique constatées par les locuteurs dans le cours de leurs pratiques langagières, les désaccords entre les différents participants sont autant d'occasions d'enrichir voire de constituer l'ensemble du lexique (Lüdi, 1995:97-8).

Bien que se référant aux travaux et à la perspective théorique de l'ethnométhodologie, les analyses de G. Lüdi se centrent sur les activités de cohérence lexicale sans traiter à proprement parler de la dimension constitutive de ces activités pour les objets qu'elles visent. Les travaux développés en linguistique interactionnelle révèlent la conception de la langue souvent mobilisée par les locuteurs : celle d'une correspondance entre les entités de la langue et les objets « réels ». L'intérêt pour les pratiques de transformation des descriptions et les processus d'élaboration de la référence est particulièrement visible. Là encore, le lexique est appréhendé non pas comme un donné stable et dégagé des contraintes interactionnelles, mais plutôt comme un matériau constamment retravaillé *par* et *dans* le discours. L. Mondada (2000a) observe par exemple la façon dont les lexèmes sont évalués du point de vue de leur validité et ajustés aux visées des participants par des activités de centration (Mondada 2000a:181-182) ou de distanciation (Mondada 2000a:180-181). Mais les analyses visent plus encore à exhiber la dimension constitutive des descriptions pour les objets auxquels elles cherchent à renvoyer. L'instabilité et l'inadéquation des lexèmes, inhérentes à la langue, permettent d'analyser comment les locuteurs travaillent le lexique mais plus encore la façon dont les objets de discours sont constitués en retour. Les objets de discours ainsi formulés sont par la même occasion constitués, puisqu'il n'existe pas un monde extérieur à la langue, qui regrouperait des objets du réel préexistant aux pratiques discursives qui les décrivent. Il n'existe que des objets sociaux, *constitués par* et *dans* le *discours* au travers de ces opérations d'élaboration lexicale. La linguistique interactionnelle préfère donc observer ces processus de référenciation, au cours desquels sont constitués les objets de discours, plutôt que de tenter d'établir une cartographie entre les mots de la langue et les choses d'un monde qui lui serait extérieur.

Ainsi, les objets de discours sont interactivement élaborés par les participants dans leurs activités langagières (Mondada, 2001c) et, de manière réflexive, ces processus exploitent (et

par conséquent configurent) les ressources lexicales, contribuant en retour à configurer ce qui est désigné et considéré par les participants comme étant la langue (Mondada 2002b).

Les nombreuses « descriptions définitoires » (Mondada, 2000a:173) documentées au cours de notre travail de terrain sur le handicap donnent à voir l'ensemble de ces processus de travail interactionnel de la référence, les participants s'orientant vers le postulat qu'il est possible d'établir une relation adéquate entre les mots et les choses.

La formulation de ces définitions permet de produire interactionnellement un élargissement de la référence du handicap. Les participants s'orientent vers l'étendue des situations pouvant être décrites comme relevant du handicap, en établissant des paradigmes de situations renvoyant de manière satisfaisante à l'unité lexicale. Les formulations du type « *le handicap c'est* » permettent de formuler des descriptions ne relevant pas forcément d'un savoir partagé et montrent la malléabilité de la ressource linguistique.

« Les activités collaboratives de construction d'objets de discours (...) permettent d'observer la façon dont les descriptions et autres contributions thématiques des interlocuteurs sont socialement construites en situation. (...) [E]lles exercent un effet de loupe sur la façon dont des formes linguistiques sont élaborées aux fins pratiques de l'interaction et la façon dont les pratiques des locuteurs 'bricolent' le matériel linguistique » Mondada, 1999c:14

Les ressources linguistiques (Mondada, 2001a) sont donc plastiquement forgées au cours des interactions. L'usage répété de ces formes permettra par la suite que certaines soient normativisées, standardisées. Les unités linguistiques ainsi produites sont définies dans la perspective des participants et ne coïncident pas nécessairement avec celle des linguistes (Ochs, Thompson & Schegloff, 1996).

Le contexte de l'Entreprise, engagée dans la mise en œuvre d'une politique d'emploi en faveur des personnes handicapées, constitue un lieu d'observation privilégié du travail sur une ressource langagière comme « le handicap ». Il est alors possible d'observer comment le handicap est produit interactionnellement *dans*, *par* et *pour* les activités au cours desquelles il est constitué en ressource d'une manière ajustée aux enjeux identifiés par l'Entreprise.

Les formulations du handicap – et les activités au cours desquelles elles sont traitées – ne sont néanmoins pas les seules occasions de questionner le handicap dans le domaine de l'Entreprise. L'ergonomie des situations de travail, les modalités de communication (notamment dans le cas des handicaps sensoriels comme la malvoyance ou la surdité) sont autant de façons d'observer l'orientation des participants vers l'incidence et/ou la pertinence éventuelle du handicap. Le chercheur intéressé par « le handicap » dans l'espace social de l'Entreprise doit donc choisir les espaces d'interaction où il prend forme(s) dans un tel contexte. Dès lors, s'agissait-il d'observer les membres de l'Entreprise en train de décrire le handicap dans des discours *sur* lui (thématisations) ou le handicap tel qu'il pouvait être rendu pertinent lors d'activités professionnelles diverses (en réunion de travail, dans des postes en relation avec la clientèle...) ?

Précisons les circonstances qui nous ont amenée à restreindre notre analyse aux verbalisations du handicap.

1.2 Un problème pratique pour le chercheur

Cette recherche a été conduite dans le cadre d'un contrat CIFRE. Dès lors, et préalablement au démarrage de l'observation, notre recherche devait être définie en accord avec l'Entreprise, au sujet d'une problématique susceptible de l'intéresser et qui soit explorée dans son contexte propre. Notre recherche a donc initialement été présentée comme s'intéressant au handicap dans le contexte de l'Entreprise. Toutefois, le travail de délimitation d'un objet d'étude et d'identification d'un terrain d'observation devaient être précisés.

Les manifestations du handicap dans les activités professionnelles ou sa production dans les interactions langagières constituent deux objets d'étude distincts, relevant de terrains et d'observations différents : réunions professionnelles d'un côté, interactions entre membres et clients de l'Entreprise de l'autre. Notre choix a été en partie déterminé par la façon dont nous avons pu accéder à un espace particulier de l'Entreprise : la Mission Handicap. C'est ensuite l'orientation des participants eux-mêmes vers des problèmes pratiques liés à certains aspects du handicap (« *Qui sont les personnes handicapées dans l'Entreprise ?* », « *Qu'est-ce que le handicap ?* », « *Comment respecter l'obligation d'emploi de personnes handicapées ?* » etc.) qui en ont fait un terrain d'observation pertinent nous donnant accès aux méthodes de traitement du handicap par les membres de l'Entreprise.

Nous reviendrons en détail sur ces choix dans ce qui suit (1.2.1). Nous nous intéresserons ensuite à la délimitation du terrain d'observation qui a été opérée en conséquence (1.2.2) et à la constitution des corpus de données (1.2.3).

1.2.1 Handicap et activités professionnelles : sélectionner un objet d'étude

Dans notre travail de sélection et de délimitation d'un objet d'étude, nous avons d'emblée écarté une approche du handicap *comme réalité explorable et descriptible en soi* pour nous attacher à la production située du handicap dans les interactions. Ce choix a été guidé par la place qui nous a été offerte au sein de la Mission Handicap, nous permettant de mener notre observation de façon privilégiée au sein d'un groupe social expert dans les pratiques de production du handicap.

Dans les premiers temps du travail ethnographique, deux niveaux d'observation du handicap se sont offerts : d'une part celui des pratiques professionnelles des personnes handicapées, de leurs interactions avec leur(s) équipe(s) de travail et éventuellement la clientèle d'un magasin et d'autre part celui des discours développés au sujet du handicap dans le cadre des activités orientées vers la mise en œuvre de la politique d'emploi à destination des personnes handicapées. Ces deux espaces d'observation mobilisent le handicap de façons très différentes. Dans le premier cas, il est un attribut, non nécessairement thématisé, qui sera rendu observable (ou non) par l'orientation vers lui des participants dans le cours des activités. Nous avons pu observer (et éventuellement enregistrer), par exemple, des interactions entre une caissière malentendante et un client lors du passage en caisse ou la participation d'une personne non-voyante à une réunion de travail. Dans le deuxième cas, le handicap s'est présenté comme étant ce à propos de quoi les participants produisaient leurs énoncés, le constituant en sujet de leurs conversations. Les activités dans lesquelles cette approche du handicap se rendait visible étaient plutôt des activités dans lesquelles était produit, négocié, contesté un discours *sur* le handicap.

Dans le cadre d'une analyse du handicap à partir des activités professionnelles, le regard que nous avons un temps porté sur lui était proche de celui adopté par Ch. Goodwin dans ses travaux sur l'aphasie (2002, 2007). L'analyse d'activités quotidiennes donnant lieu à des interactions entre un participant aphasique et les membres de sa famille lui a permis de redéfinir les cadres et formats de participation²⁷ (Goodwin & Goodwin, 2004 ; Goodwin, 2007), l'amenant à décrire les ressources au moyen desquelles ce membre de la famille continuait à communiquer avec ses proches. Le participant souffrant d'aphasie n'était plus alors considéré comme un participant incapable de communiquer mais au contraire, comme un locuteur compétent, sachant mobiliser des ressources disponibles pour communiquer²⁸.

²⁷ « It will be argued that a quite different notion of both participant and the dialogic organization of language is necessary to explicate the way in which this man [with aphasia] functions as a powerful speaker by incorporating the complex talk of others within his own limited utterances » Goodwin, 2007:3.

²⁸ « Expansions of the linguistic resources available to Chil is built upon the way in which his individual utterances are embedded within sequences of dialogue with others, or more generally the sequential organization of interaction. Rather than being located within a single individual, the speaker here is distributed accross multiple bodies and is lodged within a sequence of utterances » Goodwin, 2007:27-28.

Dans le cadre des observations menées sur le terrain, un traitement similaire aurait pu être appliqué au handicap, à partir de l'observation de personnes handicapées à leur poste de travail. L'observation des interactions en caisse réalisée lors de travaux précédents (Charles-Fontaine, 2004) pouvait être implémentée par l'observation des ressources mobilisées par des personnes handicapées à ce même poste de travail. Du point de vue de l'Entreprise au sein de laquelle nous avons réalisé notre travail de terrain, de telles analyses auraient pu en effet permettre de convaincre de la possibilité d'intégrer des personnes handicapées à différents postes de l'Entreprise. La prise en compte des ressources mobilisées dans le cadre de ces activités professionnelles aurait ainsi permis de développer une nouvelle perspective d'analyse de ces systèmes d'activité complexes, traditionnellement décrits au sein des entreprises comme routiniers et ne laissant que peu d'initiatives aux employés en poste (Charles-Fontaine, 2004).

Nous avons constitué des données dans cette perspective (cf. infra 1.2.3a) pour leur présentation), mais par la suite, elles n'ont pas donné lieu à une analyse dans le présent travail compte-tenu du choix opéré.

Le contexte propre à la mise en œuvre d'une politique d'emploi à l'intention des personnes handicapées donnait lieu par ailleurs à une série d'activités mobilisant le handicap comme objet de discours. Ces activités sont liées aux finalités pratiques de ces politiques : favoriser l'embauche des personnes handicapées. Nous avons rassemblé un grand nombre de données nous permettant de documenter ces activités, qu'il s'agisse de données interactionnelles ou d'objets mobilisés (une présentation PowerPoint utilisée en réunion de travail) produits lors de ces interactions (un support de communication, une campagne d'affichage...) (cf. 1.2.3).

Dans la perspective théorique et méthodologique que nous avons adoptée, l'analyse ne se réduit pas au recueil d'un discours *sur* le handicap. L'objet d'étude identifié – le handicap comme objet de discours – est appréhendé dans le cours des activités dans lesquelles il est mobilisé et qui le configurent en retour. Il n'est pas analysé indépendamment du contexte interactionnel dans lequel il est observé.

C'est l'observation des activités qui mobilisent le handicap comme objet de discours qui fera l'objet de l'ensemble des analyses développées dans le cadre de ce travail (ci-après, Partie 2). Nous avons fait le choix de cet espace d'observation (vs. le handicap *dans* l'action) pour différentes raisons parmi lesquelles nous pouvons citer l'orientation des participants qui considèrent la description du handicap comme un problème pratique qu'il leur faut résoudre et la dimension centrale de ces activités pour la mise en œuvre de la politique d'emploi dans son

ensemble. Par ailleurs, l'analyse de la mobilisation de l'objet de discours *handicap* dans ce contexte s'avère révélatrice d'un savoir culturel sur le handicap et notamment la catégorie des personnes handicapées. Il rend visibles les stratégies d'une entreprise face à l'obligation d'emploi de personnes handicapées. De son côté, l'Entreprise s'est montrée intéressée par les analyses qui pourraient résulter de ce choix et la possibilité de retombées pratiques pour elle.

1.2.2 Un terrain d'observation : la « Mission Handicap » de l'Entreprise

Par le terme *terrain*, nous entendons l'ensemble des lieux, moments et contextes au sein desquels a pu être menée notre observation, après que les modalités en aient été négociées (finalités de la recherche, autorisation d'enregistrement). Les rencontres que le chercheur développe dans le cadre de son travail de terrain donnent lieu à la négociation de l'identité sous laquelle il se présente lui-même ou est catégorisé par les membres du terrain. Ces négociations n'interviennent pas nécessairement en amont du travail d'observation à proprement parler : elles peuvent surgir à tout moment pour être problématisées, selon les fins pratiques des activités dans lesquelles les membres et le chercheur sont engagés.

a. La phase d'information-sensibilisation

Les politiques d'emploi en faveur des personnes handicapées sont décrites comme nécessitant une phase dite de sensibilisation qui consiste notamment à organiser des réunions autour du thème du handicap et des actions menées par l'Entreprise. On appelle ces réunions « réunions d'information-sensibilisation ». Pendant cette phase, l'ensemble des informations relatives au handicap font l'objet de publications dans des supports de communication interne. Pour l'observateur sur le terrain, cette phase constitue un contexte idéal puisque ces thématiques du handicap rendent observable la façon dont est traitée la catégorie. À ce stade de la mise en œuvre d'une telle politique, les processus de catégorisation du handicap ne sont pas stabilisés et sont donc régulièrement thématiques pour être négociés.

À travers ces différents aspects, cette première phase est explicitement décrite par les participants comme ayant vocation à « faire changer les mentalités ». L'expression de ces finalités présente un intérêt pour l'analyse du point de vue des présupposés qu'elle rend

visibles. Ces affirmations sont reprises, sous forme de citations, dans l'extrait suivant, tiré des notes ethnographiques²⁹ :

EG_journal_100305

1 Le but pour AH est de diffuser les informations afin que les
2 collaborateurs puissent devenir « des acteurs clef du handicap ».
3 « Plus l'information est diffusée largement, plus ça contribue à
4 faire changer les mentalités ».

Nous nous intéresserons également à d'autres documents issus du terrain pour illustrer les finalités identifiées par les membres. Il s'agit notamment de supports de communication interne³⁰.

Les phases d'initiation et de mise en œuvre des politiques d'emploi proposées par les équipes dirigeantes relèvent de stratégies de gestion des ressources humaines traditionnellement analysées en référence à la théorie des organisations (Crozier & Friedberg, 1977 pour une approche sociologique et socio-économique des organisations). Notre travail a pour particularité de prendre en compte les problèmes spécifiques du fonctionnement d'une organisation tels qu'ils sont mobilisés dans la mise en œuvre de ces politiques pour y apporter l'éclairage de la linguistique interactionnelle. Plutôt que d'appliquer le modèle de « l'acteur et du système » à notre terrain, il s'agit d'accorder un intérêt particulier au rôle du langage dans la mise en œuvre de ces politiques.

Les étapes de cette mise en œuvre sont quasi-identiques d'une entreprise à l'autre, dès lors qu'il s'agit d'une entité engagée dans des démarches de RSE³¹ ou tenue par les obligations légales de la loi NRE³² (cf. notre introduction). En effet, dans un souci d'efficacité des dispositifs mis en œuvre, les façons de faire sont partagées et circulent d'une entreprise à l'autre sous le label *bonnes pratiques*, notamment à travers l'édition de guides³³ ou l'organisation de débats-conférences par des clubs d'entreprise, des associations œuvrant en

²⁹ Nous anticipons ici sur la présentation détaillée des données que nous avons pu constituer au cours de notre travail de recherche (cf. infra 1.2.3b).

³⁰ Les documents récoltés sur le terrain feront également l'objet d'une présentation détaillée (cf. p.106).

³¹ Responsabilité Sociale des Entreprises.

³² Nouvelles Régulations Économiques.

³³ Guide du chargé de « Mission Handicap », Couybes, M. (dir.) Hors-Série de la revue Être & Handicap information (2006).

direction des personnes handicapées, des entreprises proposant des prestations d'accompagnement dans la mise en œuvre d'actions en faveur des personnes handicapées, etc.

Les politiques sont décrites en axes majeurs tels que :

- L'insertion des personnes handicapées (à travers une politique d'embauche) ;
- Le maintien dans l'emploi des personnes dont le handicap survient au cours de la vie professionnelle ;
- La formation des personnes handicapées ;
- Le développement de partenariats avec le secteur protégé³⁴.

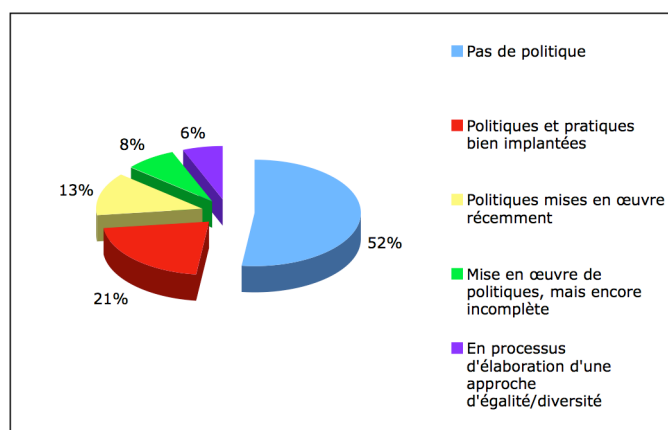
Leur mise en œuvre est présentée comme nécessitant également des actions d'information-sensibilisation et de communication, interne ou externe à l'Entreprise.

Le pilotage et le suivi de ces politiques sont confiés, au sein des entreprises, à un membre qui occupe une fonction transversale dans la mesure où il/elle aura à mener des projets en étroite collaboration avec d'autres directions. Cette structure de pilotage de la politique d'emploi sera nommée selon les entreprises « mission handicap », « comité de pilotage », « mission d'insertion », « cellule handicap et emploi » « solidarité handicap », etc. Quel que soit l'intitulé choisi par une entreprise, les pratiques seront très proches d'un professionnel à l'autre. Tous ont souvent l'occasion d'échanger et de se rencontrer dans des groupes de travail inter-entreprises pour échanger sur les actions mises en œuvre, les difficultés de recrutement, les freins rencontrés, etc. Nous insistons sur cette mise en circulation des façons de faire pour comprendre l'origine de la régularité des pratiques observées. Au sein des entreprises tenues par les obligations légales de la loi NRE, elles sont pour ainsi dire identiques.

Ce qui se passe dans l'Entreprise au sein de laquelle nous avons mené notre travail peut s'observer et s'analyser à une plus large échelle. Un rapport de la commission européenne³⁵ montre la proportion d'entreprises ayant entrepris des politiques de ce type :

³⁴ On appelle « secteur protégé » l'ensemble des structures médico-sociales (notamment les Centres d'Aide par le Travail – CAT- rebaptisés en ESAT : Établissements et Services d'Aide par le Travail) où travaillent les personnes handicapées qui ne peuvent exercer une activité professionnelle en milieu dit *ordinaire* de travail.

³⁵ source : Rapport de la Commission Européenne (Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances. Unité D.3) *Le cas commercial en faveur de la diversité. Bonnes pratiques sur le lieu de travail*. Septembre 2005.



Les activités développées dans le cadre de la phase d'information et de sensibilisation s'avèrent d'un intérêt tout particulier car elles donnent lieu à l'élaboration collective et locale d'un savoir sur le handicap, consistant en un ensemble de discours partagés sur le handicap. Nous nous intéresserons moins à la validité référentielle des formulations du handicap qu'aux procédés et méthodes interactionnels de la fabrication (et de mise en circulation) d'un savoir sur le handicap. Ce faisant, ainsi que nous l'avons présenté plus haut, nous adoptons une vision du langage et des processus de référenciation qui n'est pas nécessairement partagée par l'Entreprise qui réduit la langue à un vocabulaire dont chaque mot étiquette un objet du monde (extra-linguistique)³⁶. Nous considérons alors avec L. Mondada que « la question de l'adéquation référentielle ne peut se poser que si on conçoit qu'elle est elle-même construite localement et interactivement – et non pas qu'elle est donnée par des critères *a priori* en rapport avec une réalité indépendante » (Mondada, 1994:97-98).

D'un point de vue temporel, cette phase de la mise en œuvre de la politique d'emploi des personnes handicapées a constitué un « terrain » idéal pour l'analyse des pratiques de description du handicap au sein de l'Entreprise. Par la suite, nous avons pu voir évoluer les pratiques au fur et à mesure du déploiement de la politique, ce qui nous a permis d'esquisser une analyse longitudinale, retraçant les processus d'évolution et de stabilisation intervenant dans ces descriptions.

³⁶ Voir 2.2.1, sur la question du statut accordé aux représentations par l'Entreprise.

b. Engagement sur le terrain

Dans le cadre de notre travail de recherche nous nous sommes trouvée au cœur de ce dispositif d'information-sensibilisation puisque nous avons contribué à sa mise en œuvre dans le cadre de nos attributions professionnelles. Nous avons pu observer en tant que membre à part entière l'ensemble de ces activités. La création du poste de Chef de projet « Mission Handicap » que nous avons occupé, et le déploiement de ce dispositif qui nous incombait en conséquence, ont largement déterminé les conditions de notre accès au terrain, l'évolution de notre rôle et par conséquent nos pratiques de recherche.

L'accès au terrain en tant qu'observateur n'a guère rencontré de difficultés. Contrairement à d'autres travaux (Charles-Fontaine, 2005), il n'a pas été nécessaire de convaincre une série de membres jouant le rôle de *gate-keepers*³⁷. L'accès au terrain a essentiellement consisté en la négociation des modalités de notre contrat de travail. Initialement, c'est une mission, en détachement du poste que nous occupions déjà dans l'Entreprise (Hôtesse Services-Clients), qui avait été proposée pour développer la Mission Handicap de l'Entreprise et plus largement intégrer la structure inter-enseignes instituée au niveau du Groupe.

Accompagnée et soutenue dans ces démarches par notre directeur de recherche, représentant le partenaire universitaire Sorbonne Nouvelle, nous avons saisi cette opportunité pour négocier cette mission dans le cadre d'une Convention Industrielle de Formation par la REcherche (CIFRE), un contrat tripartite associant de manière étroite l'Université, le Ministère de la Recherche (ANRT) et l'employeur. La répartition du temps de travail entre l'université et l'Entreprise a été précisée (50%-50%) et notre implication dans les activités de la Mission a été jugée nécessaire pour la bonne conduite de la phase d'observation ethnographique.

L'accès à l'ensemble des activités auxquelles nous allions assister était ainsi facilité par notre statut de membre à part entière de la cellule et de l'Entreprise. La question de notre identité a très vite fait l'objet de négociations, que ce soit lors de la rédaction de la note de nomination (cf. infra) ou de l'attribution de tâches sous la forme d'une feuille de route. Si les premiers temps passés au sein de la Mission Handicap étaient l'occasion de maintenir une posture d'observateur (observateur-participant), l'implication que nécessitait la tenue de ce poste et la difficulté de l'Entreprise à laisser la place à des activités de recherche n'ont pas manqué de contribuer à configurer notre rôle, notre place et nos activités au sein de l'Entreprise.

³⁷ C'est-à-dire les « portiers » ou les « passeurs » qui « commandent l'accès au terrain » (Cefaï, 2003).

La façon dont nous avons été catégorisée a évolué au fil du terrain. Le maintien de l'identité d'ethnographe, alors que nous tendions à devenir un membre compétent, s'est avéré un difficile exercice d'équilibriste. Ce n'est pas une mais plusieurs identités que nous avons successivement endossées – volontairement ou non. Après près de quatre années passés à ce poste, nous sommes devenue un membre reconnu compétent, expert dans le domaine de l'emploi des personnes handicapées et avons atteint le stade d'*unique adequacy* décrit par les ethnométhodologues.

« Ethnomethodology generally uses methods that require immersion in the situation being studied. They hold it as an ideal that they learn to be competent practionners of whatever social phenomena they are studying (...). With regard to practices that have specialized population, like science or policing, unique adequacy can be very hard to achieve. An ethnomethodologist pursuing unique adequacy within a specialized population may spend years in research site becoming a competent participant in its practices, in addition to collecting various sorts of observational, documentary and audiovisual materials ».
Garfinkel, 2002:6-7

Toutefois, malgré un réel souci et une attention bienveillante à l'égard de l'avancement de notre travail de recherche, ainsi qu'un respect très attentif des contraintes de temps liées à nos obligations universitaires, le cadre dans lequel s'est inscrit ce travail n'a pas facilité la constitution de données sur le terrain. Malgré l'expérience acquise lors de nos précédents travaux de recherche menés au sein de cette même entreprise, la réalisation de nos enregistrements a rencontré des écueils et réticences, voire des refus. Peut-être les membres impliqués dans les activités que nous observions et leur statut dans l'Entreprise a-t-il joué un rôle : il est apparu plus difficile de filmer des cadres des ressources humaines confrontés à des prises de décision que des employés dans leurs relations avec les clients de l'Entreprise dans son Service Après-Vente par exemple. D'ailleurs, le premier enregistrement que nous avons tenté de réaliser dès notre intégration dans la Mission Handicap a été interrompu sitôt lancé, à la demande expresse des participants. Par la suite, près d'un an s'est écoulé avant que nous ne puissions tenter un nouvel essai.

De ce fait, malgré notre rattachement à la « Mission Handicap », constituée des représentants des différentes enseignes du Groupe et où nous représentions l'Entreprise, il ne nous a pas été possible de procéder à des enregistrements de ces réunions de travail inter-enseignes. C'est

pourtant lors de ces réunions qu'étaient prises la plupart des décisions stratégiques déterminant les modalités de mise en œuvre de la politique impulsée, les registres de communication interne, etc. Rétrospectivement il nous apparaît que ce premier obstacle est assez révélateur de l'identité que l'Entreprise voulait bien nous accorder, plus encline à accueillir un nouvel opérationnel qu'à autoriser la réalisation d'enregistrements de réunions aux contenus jugés sensibles à des fins de recherche.

L'espace des entreprises ne se laisse pas si facilement arpenter par l'ethnographe (Charles-Fontaine, *à paraître*). Il est rare que soient mobilisées les identités d'ethnographe, d'observateur ou de chercheur pour catégoriser l'un de leurs membres. Les catégories les plus fréquentes sont d'une part liées au domaine d'activité de l'entreprise (des clients, des vendeurs dans le secteur de la distribution) et à son fonctionnement (les fonctions dites de *back-office* : les cadres-dirigeants, les responsables de l'administration et de la gestion du personnel, les comptables... que l'on distingue des fonctions de *front-office* : les hôtes/esses de caisse, les vendeurs/euses...). Faire de l'espace de l'entreprise son terrain d'observation – que ce soit à travers son propre regard ou à travers celui d'un dispositif d'enregistrement vidéo ou même simplement audio – n'est pas une activité courante dans l'entreprise, bien que de nombreux travaux y aient été menés sur une culture propre et une organisation sociale spécifique, dignes d'une démarche ethnographique³⁸. La difficulté pour le chercheur à dire, exhiber ou revendiquer une identité qui ne soit pas « opérationnelle » (nous reviendrons sur ce terme) est significative à cet égard.

Les questions posées lors de l'accès du chercheur à son terrain, à commencer par sa catégorisation par les membres qu'il y côtoie, est un fait bien connu, déterminant pour la recherche en aval. Mais si les compétences de l'observateur dans ce domaine et les aptitudes qu'il peut développer sont souvent questionnées, on ne parle guère de la faible disponibilité d'un espace social comme l'entreprise à l'accueil d'un chercheur – nous faisons ici référence aux entreprises n'ayant pas de département Recherche et Développement. Dans notre cas, il est très vite apparu que malgré le cadre donné à notre intégration dans l'Entreprise – une convention CIFRE³⁹ – le manque savoir-faire en matière d'accueil de chercheurs n'a pas permis que soit mené le type de travail généralement produit par les doctorants-CIFRE. En

³⁸ Voir par exemple Flamant, N. 2002 « Une anthropologie des managers » PUF, Paris ou les travaux de Christophe Dejours, professeur titulaire de la chaire de psychologie du travail au Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM).

³⁹ Convention Industrielle de Formation par la REcherche.

effet, la plupart des entreprises engageant ce type de dispositif appartiennent au secteur industriel et disposent d'un département dédié à la R&D dont les membres sont généralement plus familiers des pratiques de recherches. Ce type de département est quasi-inexistant dans le secteur de la distribution (grande distribution ou distribution spécialisée). C'est le cas de l'Entreprise au sein de laquelle nous avons effectué ce travail, nous conduisant à adapter, voire inventer, nos pratiques de recherche et le travail produit. Cette démarche d'accueil d'un cadre-chercheur était nouvelle pour l'Entreprise.

Dans ses travaux sur la recherche-action, L. Mondada (2003b), décrit le rôle particulier du *praticien-chercheur* (2003:73). Elle le définit comme « chercheur qui est à la fois un observateur et un participant engagé dans l'activité observée, pour qui elle peut constituer, par exemple, une pratique professionnelle ordinaire » (*ibid.*) Elle évoque tout à la fois la proximité des rôles et la distinction des points de vue du chercheur engagé dans les activités professionnelles. Les finalités pratiques de l'un et de l'autre sont proches mais ne se confondent pas : « alors que le praticien est engagé dans l'action, en épousant son point de vue, le travail du chercheur l'engage à faire du point de vue des acteurs (et non d'un seul acteur) un objet d'analyse et de description » (*ibid.*)

« Une fois sur le terrain, le problème qui se pose pour le chercheur-praticien est d'adopter une posture d'observateur qui lui donne accès à des objets et non à des ressources. Cela implique des glissements de perspective : en tant que praticien participant à l'action, il interagit, agit, parle au sein d'un cours d'action qui est celui de sa pratique professionnelle, alors qu'en tant que chercheur il porte un regard sur ses actions comme un objet d'analyse et procède à d'autres types d'activité, d'observation, de prise de notes, d'enregistrement orientés vers les fins pratiques de la constitution d'un corpus de données à analyser. Dans ce sens, le terme composé de 'chercheur-praticien' renvoie à des identités multiples que cet acteur assume durant le cours de sa vie quotidienne, qui s'incarnent et se distinguent toutefois dans des types d'activités distincts, avec des réseaux de pertinences et d'intelligibilités distincts » Mondada, 2003b:74

Notre étude s'inspire pour partie des *Workplace Studies* (Engestrom & Middleton, 1996) qui posent le lieu de travail comme unité d'analyse. Celui-ci est décrit comme un système d'activité situé, rendu reconnaissable par les pratiques des membres. Dans ce cadre, le travail

n'est plus envisagé à partir de modèles normatifs mais du point de vue endogène de ses modes organisationnels et de leur intelligibilité pour les acteurs concernés.

Dans le cadre d'un programme d'étude de la parole institutionnelle, certains courants interactionnistes, dans les années 1970, se sont intéressés à l'étude des pratiques mises en œuvre dans les contextes professionnels et institutionnels. Qu'il s'agisse des *Workplace Studies*, des analyses du *talk at work* (développé également sous le label *institutional talk in interaction*) ou des *Studies of Work*, ces courants ont pour caractéristique de considérer que le lieu dans lequel une interaction a lieu (un hôpital, un tribunal, une caisse dans un magasin...) ne détermine pas la nature des échanges qui pourront y être observés (institutionnels, commerciaux, etc.).

Parmi ces différentes approches interactionnistes, la tradition des *Studies of Work* est celle qui a été développée au sein de l'ethnométhodologie. Ces études s'attachent à décrire les pratiques méthodiques par lesquelles des professionnels accomplissent leur travail quotidien. Des analyses comme celle de H. Garfinkel, H. Lynch et E. Livingston (1981) portant sur le travail d'astronomes en train de découvrir un nouvel objet dans le ciel peuvent aussi bien être rattachées aux *studies of work* qu'à une certaine sociologie des sciences. Elle configure le travail scientifique comme activité professionnelle au même titre que d'autres. Les activités de ces astronomes, et des membres de la communauté scientifique en général, sont constituées d'un ensemble de pratiques au moyen desquelles ils construisent non seulement des objets scientifiques mais également des accords et désaccords portant sur la factualité de ces objets. Davantage concentré sur les contextes professionnels complexes – c'est-à-dire caractérisés par des activités multiples et parallèles – le courant des *Workplace Studies* a rendu possible un développement du recours aux enregistrements vidéo – et des problématiques qui lui sont liées – dans l'ensemble des sciences sociales, ainsi qu'une prise en compte de la dimension multimodale des interactions (Goodwin, 2000).

Des études développées selon l'approche des *Studies of Work* permettent de montrer la dimension collaborative des activités professionnelles, qu'il s'agisse ou non d'un contexte scientifique. On s'intéresse à décrire le point de vue des participants dans ces activités particulières dont l'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique permet de réaliser une analyse détaillée (Charles-Fontaine, 2004, 2005b).

Dans la présentation que nous ferons ici du terrain sur lequel a été menée cette recherche, et plus loin des données sur lesquelles s'appuie notre analyse, nous considérerons le terrain de la

Mission Handicap comme objet d'étude à part entière pour analyser les enjeux liés à l'identité du chercheur sur le terrain.

« Le terrain et les rapports entre ethnographe et enquêtés ont également commencé à être perçus en tant qu'objets d'analyse par les chercheurs se situant dans le cadre de l'anthropologie réflexive et dans le sillage de l'ethnométhodologie. Le terrain est appréhendé en tant que speech event, un événement interactionnel dans lequel aussi bien le chercheur que les informateurs contribuent à la constitution d'un objet scientifique (Dwyer 1982, Mamhoudian & Mondada 1998, Mondada 1996, 2001). En tant que rencontre sociale, le terrain est une situation dans laquelle on assiste à une permanente négociation des rôles et des places entre chercheur et enquêté (Abu-Lughod 1986, Vigouroux 2003) »
Greco, (à paraître a)

Notre présentation du terrain s'inscrira dans une démarche réflexive telle que définie par l'ethnographie post-moderne : objet d'étude et méthode d'observation sont traités comme deux enjeux inséparables (Zimmerman & Pollner, 1971).

Constituer le terrain – et notamment la phase de l'accès au terrain – en objet d'étude soulève des problématiques liées à l'observabilité des activités développées. En effet, l'accès au terrain est traditionnellement négocié en même temps que la possibilité de procéder à des enregistrements audio ou vidéo des activités que l'on cherche à décrire. Par conséquent, ces phases de la recherche se rendent plus souvent observables dans des données comme les notes ethnographiques que dans des enregistrements audio ou vidéo (Charles-Fontaine, à paraître).

Dans le cadre de l'observation réalisée pour les besoins des analyses qui seront développées ici, les notes ethnographiques, les documents récoltés sur le terrain et certains enregistrements donnent à voir la façon dont, au fil de son évolution sur le terrain, l'observateur que nous avons été se présente au cours d'activités, se rendant catégorisable tantôt comme membre à part entière de la Mission Handicap, tantôt comme chercheur. Les différentes rencontres effectuées sur le terrain sont en effet autant d'occasions de négocier les rôles et les places attribués à l'observateur et aux membres (Vigouroux, 2003).

Nous espérons que le choix d'aborder les modalités de notre travail de recherche sous l'angle de notre implication personnelle et de notre identité sur le terrain n'apparaîtra pas au lecteur comme une analyse égocentrée. En effet, elle répond au souci de préciser le contexte dans

lequel s'est déroulée notre recherche et la posture d'observation que nous avons adoptée afin d'évoquer quelques aspects qui ont fait la particularité de notre travail de recherche, déterminant le type d'analyse que nous serions en mesure de faire des pratiques observées.

Trop souvent attachées à résoudre le problème du « paradoxe de l'observateur », certaines méthodologies d'enquête préconisent une attitude passive sur le terrain, une participation minimale qui permettrait d'éviter toute influence du chercheur sur les activités qu'il voudrait observer telles qu'elles se déroulent en son absence. Dans des travaux comme ceux de R. Gold (1958), le chercheur est moins vu comme une source de résultats que comme une source de troubles, comme un obstacle à une « bonne » récolte de données. R. Gold décrit quatre modes d'observation, répartis sur un continuum allant du pur participant au pur observateur. L'objectif de l'observation est le contrôle raisonnable des interactions et la maximisation de la récolte des informations attendues par l'observateur. Ces approches postulent souvent une dichotomie entre le soi (*self*) et le rôle endossé sur le terrain, celui de participant n'incomant qu'au seul chercheur. Il décrit également des stratégies permettant de tenir le rôle de chercheur sur le terrain.

L'observation participante est une posture d'observation qui a été adoptée dans les travaux menés par B. Malinowski (1922, 1933), M. Griaule (1948) ainsi que par les sociologues de l'Ecole de Chicago comme H.S. Becker (1963). Pour mener une observation participante, le chercheur rassemble des données en prenant part à la vie quotidienne du groupe ou de l'organisation qu'il étudie. Il s'intéresse aux situations auxquelles sont confrontées les personnes qu'il fréquente, à la façon dont elles s'y comportent, et s'entretient avec certaines d'entre elles pour connaître leur interprétation des événements qu'il a observés.

Traitant momentanément de notre terrain comme d'un objet d'étude à part entière, il nous est possible d'aller au-delà de l'analyse de la seule position de l'observateur-participant pour nous intéresser à l'observation de la participation comme nous y invite B. Tedlock (1992)⁴⁰ ainsi que les chercheurs se situant dans le courant de l'anthropologie réflexive (notamment Clifford, 1983). Les approches du travail du chercheur sur son terrain ont fortement évolué depuis les travaux pionniers de R. Gold (1958). On peut par exemple citer les travaux de P. Adler et P. Adler (Adler & Adler, 1987) qui s'intéressent à la dynamique des rôles sur le

⁴⁰ « Durant l'observation participante, les ethnographes ne cessent de naviguer entre leur état de participants engagés émotionnellement et celui d'observateurs froidement objectifs de la vie des autres. (...). Dans l'observation de la participation, par contre, les ethnographes utilisent leur savoir-faire social pour parvenir simultanément à faire l'expérience des interactions entre eux et les autres, tout en observant ces interactions dans différents contextes. » (Tedlock, 1992).

terrain (*peripheral membership*, *active membership* ou *complete membership*). Dans la postface de son travail au sein d'un quartier d'immigrés italiens de Boston, W. Whyte (1943:329-337) plaide en faveur d'une implication totale sur le terrain. Traînant dans les rues à la manière des membres qu'il observait, il a même été soupçonné de trafics dans le quartier (*street corner*). Lors de son travail d'enquête mené au Maroc, P. Rabinow (1988) revient sur les conditions pratiques et concrètes de l'élaboration du savoir scientifique. En outre, fait remarquable dans la littérature ethnographique, il fait une large place à l'ethnologue, effacé jusque-là des récits, pour se constituer « ethnographe au Maroc » en objet d'étude. Dans le recueil de textes sur l'enquête de terrain qu'il a édité, D. Cefaï conclut que « le travail de terrain implique la totalité de l'expérience humaine et personnelle » (2003:414).

Les courants de l'anthropologie réflexive et dialogique se sont développés dans les années 1980, sur la base de la critique d'une tentative de représentation objective du savoir. Le terrain et les rapports avec les enquêtes sont alors constitués en objets d'analyse pour mettre en lumière les processus discursifs utilisés pour faire autorité (Clifford, 1983). Critiquant le recours à des descriptions générales (recours à la troisième personne du singulier, utilisation du présent de vérité générale), les anthropologues du courant dialogique (ou ethnographie narrative) tentent de faire une place à l'Autre dans leurs récits ethnographiques (Tedlock, 1992). M. Griaule (1948) associe la voix de son informateur – Ogotemméli, un guerrier aveugle dont il a recueilli la parole – à la sienne dans son ethnographie des Dôgons en le traitant comme co-auteur de son récit. Ainsi, les positionnements identitaires tels qu'ils sont constitués dans les rencontres avec les membres du terrain sont intégrés dans le récit final et l'analyse produite, révélant des aspects longtemps absents des études ethnographiques.

Cette démarche réflexive se situe dans le sillage de l'ethnométhodologie qui attache une importance particulière au travail réflexif de toutes les descriptions, qu'elles soient formulées par le chercheur ou les membres. En effet, elles sont moins traitées comme des données factuelles renseignant le chercheur que comme des descriptions contribuant à produire une version du monde à toutes fins pratiques. Au cours du travail de terrain, les descriptions produites par les membres ne sont pas biaisées par la présence du chercheur, pour la bonne raison qu'elles sont « *taken for granted*⁴¹ » ou « *seen but unnoticed*⁴² » (Garfinkel, 1967). Bousculant les *allant de soi* (les identités et activités typiquement associées au lieu

⁴¹ Cette expression, que l'on traduit par « allant de soi » renvoie au caractère inhérent du monde vécu et qui se reflète dans le langage (Schütz, 1994). Cette notion pourrait être rapprochée de celle de cadre primaire de E. Goffman ([1974]1991).

⁴² H. Garfinkel (1967) s'intéresse aux détails vers lesquels les participants s'orientent au cours de l'interaction pour comprendre la conduite des autres et pour produire leur propre conduite.

d'observation), la présence d'un chercheur ou de son matériel d'enregistrement contribue à la thématization de questions du type « *qui fait quoi ?* », que ce soit pour l'observateur ou pour les membres (Charles-Fontaine, 2005). L'orientation des participants vers les objets ou les activités associés à l'observateur soulignent en effet le caractère insolite d'une présence explicitement intégrée dans la situation. L. Mondada ne dit pas autre chose en nous engageant également à sortir du paradoxe de l'observateur « que l'on tente de résoudre en minimisant les effets de l'observateur sur les données par des sophistications techniques, au lieu d'en reconnaître la présence nécessaire et d'en tenir compte au même titre que les autres acteurs sociaux présents sur la scène du terrain » (Mondada, 1998a).

Pourtant, les notes ethnographiques réalisées dès l'approche du terrain portent la trace de la dichotomie que nous avons établie entre deux identités : celle d'observateur ou chercheur et celle de membre ou « opérationnel ». Bien que consciente de la nécessité d'une implication totale sur le terrain, nous avons tenté de tenir alternativement deux positionnements identitaires dont l'un était préférentiellement sélectionné par les membres (celui de membre à part entière) tandis que l'autre était plus difficile à faire valoir (celui de chercheur), ce qui n'a pas été sans conséquences pour la constitution des données et la participation aux différentes activités dans lesquelles nous étions engagée. La prégnance de cette dichotomie s'est estompée à mesure que nous devenions un membre de plus en plus compétent (cf. supra *unique adequacy*) et reconnu comme tel. Les enjeux et l'évolution de nos positionnements identitaires peuvent être analysés à travers les catégorisations auxquelles nous donnions lieu – qu'il s'agisse d'auto-catégorisations lors de présentations de soi ou d'hétéro-catégorisations⁴³. L'analyse des rôles que nous avons revendiqués, endossés ou qui nous ont été attribués, permet tout à la fois de reprendre les questions de l'anthropologie réflexive (supra 1.1.2a) et d'aborder la question des catégories sociales telle qu'elle a été introduite par le H. Sacks du *Membership Categorisation Analysis*. (Sacks, 1992).

Le terme « opérationnel » est un terme fréquemment utilisé dans l'espace social de l'Entreprise. Il permet d'établir des distinctions entre différents modes de participation des membres à ses activités. Il est d'usage de distinguer les fonctions *opérationnelles* des fonctions dites *support* ; les premières étant directement liées à l'activité commerciale, tandis

⁴³ En analyse conversationnelle, le terme d'hétéro-catégorisation renvoie à la catégorisation d'un membre par un autre que lui-même.

que les secondes sont liées aux activités annexes (comptabilité, administration du personnel, etc.). À un autre niveau, ce terme permet de distinguer les activités de l'observateur de celles des membres de l'Entreprise. Les notes ethnographiques le mentionnent à plusieurs reprises, pour opposer l'ensemble des membres de l'Entreprise et l'observateur, à l'instar de la plupart des membres de l'Entreprise qui opposent le terme *opérationnel* à celui de *chercheur* ou d'*observateur*. Cette identité est associée à des activités totalement déconnectées du fonctionnement de l'Entreprise.

La façon dont le chercheur se présente auprès des interlocuteurs rencontrés sur le terrain est *recipient designed*⁴⁴ (Sacks, 1992, LC1:765 ; Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974 ; Goodwin, 1979), c'est-à-dire orientée vers eux. La construction de l'identité du chercheur sur son terrain s'adapte donc pour être adéquate au contexte des interactions dans lesquelles elle est mise en question pour être maintenue ou infirmée et résulte d'un effort combiné des enquêtés et de lui-même. L'analyse de cette recherche d'adéquation au contexte permet de rendre visible le lien qu'il est possible d'établir (Greco, *à paraître a*) entre l'anthropologie réflexive (tenant compte des positionnements identitaires du chercheur sur le terrain) et l'analyse des catégories sociales développée par H. Sacks (1992). Procéder à des enregistrements permet de saisir un certain nombre d'*accounts*⁴⁵ de cette construction collective de l'identité, notamment lors des *premières rencontres* avec des membres du terrain, ou dans certains contextes d'activités dont les fins pratiques rendent pertinente l'opposition *chercheur* vs. *membre-opérationnel*.

L'analyse du texte annonçant notre nomination au poste de Chef de projet est révélatrice de la tension évoquée entre les identités de *chercheur* et d'*opérationnel*. Nous verrons ensuite comment l'évaluation de nos propres prises de parole au cours de réunions constitue également une méthode pour nous assigner à l'une ou l'autre de ces catégories. Ce texte est extrait de nos notes ethnographiques.

EG_journal_150205

1 « J'ai le plaisir de vous informer de la nomination de Céline
2 CHARLES-FONTAINE en qualité de membre de la cellule Mission Handicap
3 à compter du 21 février 2005.

⁴⁴ Cette notion peut se définir comme la prise en compte du destinataire dans le formatage linguistique du tour de parole ainsi que dans le choix des catégories.

⁴⁵ H. Garfinkel (1967) nomme « *account* » les actions au moyen desquelles les membres rendent *descriptibles* (un autre terme spécifique au vocabulaire de l'ethnométhodologie sur lequel nous reviendrons) les activités dans lesquelles ils sont engagés.

4 Cette cellule, mise en place dans le cadre d'un engagement sur la
5 création, la mise en œuvre et le suivi d'une politique volontariste
6 et de maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés, permettra
7 à Céline de valider dès septembre 2005, son entrée dans une démarche
8 de Convention Industrielle de Formation par la REcherche au sein du
9 groupe ABG.
10 Étant moi-même membre de Mission Handicap, j'épaulerai Céline dans ce
11 travail qui s'achèvera fin 2008. Date à laquelle le groupe ABG a
12 décidé de remplir son obligation légale d'emploi à 100%.
13 Le travail de Céline consistera principalement à accompagner les
14 démarches et mettre en place les moyens permettant le maintien dans
15 l'emploi et l'intégration des travailleurs handicapés au sein de la
16 firme.
17 Ce travail de terrain permettra à Céline de jouer un rôle
18 d'observateur dans le cadre de la rédaction d'une thèse sur le
19 handicap dans l'entreprise.
20 Pour davantage de commodités, Céline sera basée sur le magasin de
21 Nation.
22 Je lui souhaite bonne route sur cet ambitieux projet.
23 Florence B.
24 Directrice de magasin

L'analyse du texte de la note informant de notre nomination permet d'observer la façon dont un membre (« Florence B. directrice de magasin », l. 23-24), membre de la Mission Handicap) nous catégorise tour à tour comme observateur ou comme opérationnel. Ce document témoigne de façon constitutive de notre identité sur le terrain, telle qu'il la fit connaître le 21 février 2005.

Une première série de descriptions nous y catégorise comme membre *opérationnel*. Le premier paragraphe accomplit la nomination à proprement parler : « en qualité de membre de la cellule Mission Handicap » (l. 2). C'est un titre de membre opérationnel dans l'espace de l'Entreprise. Les activités professionnelles associées à cette fonction sont décrites quelques lignes plus loin, confirmant le caractère opérationnel de notre identité : l. 13-16. Ces activités sont formulées au moyen de deux syntagmes infinitifs : « accompagner les démarches » et « mettre en place les moyens permettant le maintien dans l'emploi et l'intégration des travailleurs handicapés au sein de la firme ». Une seconde série de descriptions de l'emploi offert (« ce travail de terrain permettra de » l. 17-18) renvoie à nos propres activités de recherche qui sont présentées comme rendues possibles par l'emploi attribué. Ces descriptions constituent l'emploi occupé comme

un *contexte pour, une occasion de* mener un travail de recherche. La construction syntaxique *permettre de + infinitif*, est utilisée à deux reprises (l. 6-7 ; l. 17) pour traiter *ce qui suit* comme étant rendu possible *par ce qui précède*.

La première (l. 6-19) renvoie au cadre contractuel définissant des conditions d'exercice (le dispositif « CIFRE »). La mise en place de ce dispositif est présentée comme rendue possible du fait de notre nomination à ce poste :

6 et de maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés, permettra
7 à Céline de valider dès septembre 2005, son entrée dans une démarche
8 de Convention Industrielle de Formation par la REcherche au sein du
9 groupe ABG.

Un second paragraphe constitue à proprement parler ce poste de travail en poste d'observation, à travers la formulation « travail de terrain » (vs. « ce travail » l. 10-11 ou « le travail » l. 13) :

17 Ce travail de terrain permettra à Céline de jouer un rôle
18 d'observateur dans le cadre de la rédaction d'une thèse sur le
19 handicap dans l'entreprise.

D'autres types de pratiques que des pratiques (*catégorisées comme*) professionnelles y sont décrites : « jouer un rôle d'observateur » (l. 17-18). Elles ne sont pas décrites comme centrales pour l'exercice de cette fonction, à la différence de la présentation faite aux lignes 13 à 16. Ce « rôle d'observateur » a des finalités qui ne sont pas celles de l'exercice de la fonction : « dans le cadre de la rédaction d'une thèse » (l. 18).

Ainsi, tout au long de ce texte se définissent tour à tour deux rôles distincts. Il peut être intéressant de relever l'ambiguïté du groupe nominal « ce travail » (l. 10-11) qui peut renvoyer à l'un ou l'autre de ces rôles. Il est repris une première fois par « le travail de Céline consistera principalement... » – qui renvoie à l'exercice de la fonction à proprement parler – puis par « ce travail de terrain » – qui renvoie au rôle d'observateur. Bien que les deux identités soient mentionnées, une hiérarchie semble être établie entre les deux, l'identité d'*opérationnel* étant présentée en premier plan. Cette hiérarchie apparaît notamment à travers l'usage de l'adverbe « principalement » (l. 13) ainsi que dans l'ordre dans lequel sont mentionnés les deux rôles.

L'extrait suivant, ouvrant le journal d'ethnographie, fait référence à ce texte et illustre lui aussi les enjeux identifiés autour du choix des mots pour présenter le chercheur accédant au terrain :

EG_journal_150205

1 Mardi 15 Fév. 2005
2 Première page de ce journal dédié à la Mission Handicap.
3 Il s'ouvre avec l'affichage dans les coulisses de la firme Nation⁴⁶ de
4 l'annonce de ma nomination en tant que membre de la Mission Handicap
5 (MH). Cette annonce est faite par Florence B., directrice de
6 la firme Nation et elle-même membre de la cellule MH.
7 Il y est fait mention de la convention CIFRE qui prendra effet
8 probablement autour de Septembre 2005, convention signée par Alpha-
9 Beta-Gamma (ABG). Ma présence au sein de la cellule en tant
10 que jeune chercheur sera à défendre. C'était déjà le cas lors de la
11 rédaction de l'annonce de ma nomination : j'ai repris Florence au
12 sujet du terme de « stagiaire ». On voit dès à présent poindre le
13 problème de « l'information sociale, information que l'individu
14 transmet directement à propos de lui-même » (Goffman, *Stigmates* –
15 1963) aussi bien pour la présence du chercheur dans ce type de
16 « cellule » que pour le « travailleur handicapé » dans l'entreprise..

Dans cet extrait, différents termes d'identité sont mentionnés (« jeune chercheur » l. 10, « stagiaire » l. 12, « chercheur » l. 15), qui sont sélectionnés par différents acteurs. Tandis que par une auto-catégorisation nous nous présentions comme un « jeune chercheur », la directrice du magasin proposait le terme de « stagiaire », qu'en tant qu'auteur de ces notes, nous traitions comme inadéquat (« j'ai repris Florence au sujet du terme de 'stagiaire' » l. 11-12). Le choix lexical opéré par la directrice est mis à distance par l'usage des guillemets. Cet extrait rend visible la « négociation » à l'œuvre pour notre propre catégorisation. Deux ensembles catégoriels s'affrontent : celui de l'Entreprise, offrant des identités comme celle de stagiaire et celui de l'université (chercheur, jeune chercheur, doctorante...). Ils doivent s'ajuster dans une catégorisation *ad hoc*, valant pour le cas unique de notre présence au sein de la cellule « Mission Handicap ».

Le choix des termes d'identité est donc présenté comme un enjeu pour l'auteur des notes : « sera à défendre » (l. 10), « j'ai repris Florence au sujet du terme » (l. 11-12), « on voit dès à présent poindre le problème » (l. 12-13). L'activité à laquelle il est fait référence est aussi significative de l'importance accordée à ces choix : il s'agit de la rédaction d'une annonce de nomination (l. 11) qui est par nature une occasion de stabiliser

⁴⁶ Il s'agit de l'un des établissements de l'Entreprise, désigné sous un pseudonyme. Rappelons en effet que cette entreprise dispose d'un réseau de magasins, désignés par leur localisation (ville ou nom de quartier).

des identités situées dans l'espace structuré de l'Entreprise, *i.e.* une place dans un organigramme de fonctions et d'activités associées relativement formalisées ou codifiées (intitulé du poste, niveau de responsabilité...). Ces enjeux sont traités comme des enjeux connus car abordés dans des travaux sur la démarche sociologique, comme le montre la citation en référence aux travaux de E. Goffman (l. 14-15), un membre de l'interactionnisme symbolique, héritier de « l'Ecole de Chicago ». Enfin, cette problématique est traitée comme générale à travers la double interprétation du pronom personnel réfléchi repris dans la citation (« lui-même » l. 14)) comme pouvant renvoyer aussi bien au chercheur sur son terrain qu'à la personne handicapée (« travailleur handicapé » l. 16) dans l'Entreprise. Cette double interprétation est rendue par la construction syntaxique « aussi bien pour ... que pour ... ». Tout comme pour le terme « stagiaire », l'usage des guillemets encadrant l'expression « travailleur handicapé » rend visible le fait que l'énonciateur ne prend pas en charge ces catégories. Ces procédés rendent visible la composition sociale de l'identité, liée à sa catégorisation davantage qu'à une liste de statuts ou de rôles. La notion de *face* chez E. Goffman (1967 [1974:9])⁴⁷ reprend l'identité sociale, jusque-là traitée en termes de statuts et de rôles (Goodenough, 1965), et la replace dans son processus de construction sociale. La *face* de chacun sera catégorisée lexicalement, permettant d'inférer des attentes normatives en termes de *rôle*.

Pour notre part, nous devons reconnaître que nous nous présentions préférentiellement comme chercheur dans l'Entreprise plutôt que comme chef de projet « Mission Handicap ». Cette préférence s'est traduite par des réticences à prendre en charge les tâches les plus opérationnelles.

L'extrait suivant renvoie aux enjeux de rôle au cours de notre évolution sur le terrain :

EG_journal_150205

1 **Mon rôle d'observateur** était assez difficile à tenir : dans le cadre
2 de la mission, j'ai pour étiquette « **chef de projet Firme** » et
3 constitue donc un recours pour les équipes rencontrées qui doivent me
4 catégoriser comme **expert** (ce qui est pour l'instant – je dois
5 l'avouer – loin d'être le cas...)

⁴⁷ « valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier. La face est une image du moi délinéée selon certains attributs sociaux, approuvés et néanmoins partageables » Goffman, 1967 [1974:9].

Les hétéro-catégorisations qui sont formulées sont déterminantes pour le rôle attribué à un participant dans l'interaction. Comme les guillemets, l'usage du terme « étiquette » (l. 2) permet d'établir une distance entre l'identité revêtue dans le cadre des missions opérationnelles et le rôle de chercheur. Au moment de la rédaction de ces notes, nous jugions cette catégorisation comme étant impropre ou inadéquate car elle ne concordait pas avec la connaissance d'un savoir attendu de la part d'un professionnel ainsi désigné, *i.e.* un « expert » (l. 4). Cette catégorisation n'est pas seulement jugée inadéquate, elle constitue aussi une difficulté pour le maintien de l'identité revendiquée, celle d'observateur (l. 1).

Au fil du temps passé sur le terrain, nous avons appris à mobiliser alternativement ces deux aspects de notre identité de façon adéquate aux fins pratiques des activités dans lesquelles nous étions engagée. L'extrait suivant, également tiré des notes ethnographiques retrace les différentes façons de se présenter ou de se rendre catégorisable sur le terrain, que ce soit d'une activité à l'autre ou au cours d'une même interaction. Ces notes montrent que les différentes identités disponibles – et les activités qui leur sont associées – ne sont pas toujours traitées comme étant en opposition.

EG_journal_201006

1 Juste avant de rejoindre la cantine, **je me suis présentée comme chef**
2 **de projet Mission Handicap**, disponible sur les questions du handicap
3 et de la santé en support de leurs interlocuteurs directs, les RH
4 magasin. Marie a précisé que le sujet étant parfois délicat, ils
5 pouvaient s'adresser à la personne de leur choix, selon les
6 affinités. J'ai précisé également que nous procéderions aux
7 aménagement nécessaires. Une question a été posée à cette occasion.
8 Je me suis vraiment sentie dans la peau d'une experte du handicap.

(...)

9 Dans le cours de ces échanges, **j'ai bien entendu précisé la nature de**
10 **mes activités universitaires menées parallèlement à mes activités à**
11 **la FIRME et le travail sur une thèse.** À mon tour, j'ai été interrogée
12 sur les circonstances dans lesquelles j'avais accédé à ce poste et
13 fait le choix d'un tel sujet de thèse.

Là encore, il est possible d'identifier une identité de chercheur et une identité d'opérationnel. La catégorie « experte du handicap » (l. 8) renvoie à la seconde tandis que les activités décrites aux lignes 9 à 13 renvoient à une identité de chercheur : « activités universitaires », « travail sur une thèse ».

La pertinence et la visibilité de ces identités sera fonction non seulement des interlocuteurs mais également du moment de l'interaction. Dans cet extrait, à la présentation de soi comme « chef de projet Mission Handicap » (l. 1) succède la référence aux activités de recherche. En dehors des interactions dans lesquelles interviennent les présentations de soi, les formulations d'une identité peuvent être stabilisées à travers des outils comme les annuaires professionnels où nous étions désignée comme « chargée de recherche et développement » (l. 21).

En d'autres occasions, la sélection de l'identité de chercheur permet de justifier d'une implication et d'une disponibilité pour la réalisation de tâches opérationnelles. En effet, la référence à nos activités universitaires a pu, auprès de certains membres de l'Entreprise, nous constituer en partenaire pertinent pour la réalisation d'entretiens auprès de salariés, dans le cadre notamment de l'élaboration de supports de communication interne. L'intérêt du chercheur pour son objet d'étude a pu constituer un motif pour se rendre disponible pour des activités ne lui incombant pas.

L'extrait présenté ci-dessous est tiré de l'enregistrement transcrit⁴⁸ d'un échange téléphonique au sujet de la réalisation d'un support de communication interne sur le handicap nécessitant la réalisation d'interviews de salariés. Notre interlocutrice, ALE, effectue une formation en ressources humaines dans le cadre d'un contrat en alternance. Dans le cadre de ses activités dans l'Entreprise, elle participe au comité de rédaction d'un journal interne (« le fip » l. 23). Au cours de cet échange, ALE évoque notamment le contenu en lien avec le handicap de certaines de ses propres formations.

CCF140307_2 (extrait)

- 1 CEL: ben écoute on fixe ça puis euh je sais pas si on a déjà eu
2 l'occasion d'en parler mais moi j'suis pas à proprement parler
3 en alternance mais eu:h j`fai:s ma thèse à la firme/ et j`la
4 fais sur le handicap donc tous ces c- tout ça ça m'intéresse
5 eu[:h vrai]men:t en&
6 ALE: [hm]
7 CEL: &détail quoi\

⁴⁸ Nous présentons ici un tout premier extrait d'enregistrement transcrit. Ils seront nombreux dans ce qui suit. La présentation détaillée du corpus donnera au lecteur davantage d'informations sur le contexte et les modalités de recueil de ces enregistrements (cf. infra 1.2.3a).

Les conventions de transcription sont présentées p. 457.

8 (0.7)
 9 CEL: donc euh c'es:t `fin voilà si i`faut °euh° trouver des moments
 10 pour eu:h réunir les gens °euh°
 11 (0.7)
 12 ALE: on l`trouvera [Hh]
 13 CEL: [voilà] tout à [fait
 14 ALE: [nan mais fau:t c'est après tu
 15 vois c'est une question de: d'organisation [et:] et de planning&
 16 CEL: [oui]
 17 ALE: &`ce que moi Hh avec mon planning d'alternance c'est pas
 18 toujours évident mais bon c`genre d'actions j`pense qu'on .h on
 19 peut trouver l`temps
 20 CEL: oui puis ne serait ce que voilà si: euh si eu:h les personnes
 21 `fin après quand i`y a la volonté des uns c'est souvent le
 22 reste suit[quoi
 23 ALE: [hm .h puis eu:h tu vois avoir un article dans l`fip
 24 euh du vécu c'est toujours plus intéressant que des chiffres et
 25 des actions [écrites] quoi [c'est b- c'est plus] c'es:t c'est&
 26 CEL: [voilà] [°on est d'accord°]
 27 ALE: &quand même pas [pareil]
 28 CEL: [hm on est d'accord] hm

La référence aux activités universitaires constitue dans cet extrait un moyen d'expliquer la disponibilité pour certaines activités professionnelles présentant un intérêt pour le travail de recherche. CEL reprend le dispositif catégoriel utilisé par ALE pour se présenter (non retranscrit dans cet extrait): « j`suis pas à proprement parler en alternance mais eu:h j`fais ma thèse à la firme » l. 3-4. CEL mobilise une série de connecteurs logiques (« et » l. 3, « donc » l. 4 et l. 9) pour justifier du temps qu'elle est prête à accorder pour la réalisation d'une série d'interviews en vue de l'élaboration d'un support de communication interne. Il est possible de schématiser de la manière suivante le lien entre présentation des activités de recherche et organisation du travail de communication interne :

« j`fais ma thèse à la firme » ET « j`la fais sur le handicap » (l. 3-4)
 DONC « tout ça m'intéresse eu:h vraiment:t en détail quoi » (l. 4-7)
 DONC « donc euh c'es:t `fin voilà si i`faut °euh° trouver des moments
 pour eu:h réunir les gens °euh° (0.7) on l`trouvera Hh » (l. 9-12)

Au cours des activités auxquelles nous participions, certains membres ont jugé inadéquates nos pratiques du point de vue de la façon dont nous étions catégorisée (comme opérationnelle

davantage que comme observateur ou chercheur). Plus tard, nous avons nous-même constaté que cette identité de membre à part entière facilitait l'accès à certains espaces du terrain.

Nous avons choisi un extrait qui permet d'illustrer comment les façons de s'exprimer permettent de catégoriser un membre comme appartenant à l'une ou l'autre de ces catégories. Il est fait référence à une intervention que nous appréhendions devant le Comité de Direction de l'Entreprise : pour sa préparation, quelques conseils nous avaient été prodigués par d'autres membres de la Mission Handicap (auxquels font référence les initiales FB et AH dans cet extrait).

EG_journal_290605

1 Pour ma part, j'étais d'autant plus inquiète que FB et AH m'avaient
2 « briefée » sur mon expression en public : « tu réfléchis trop quand
3 tu parles » : elles m'expliquaient que pendant ces phases de
4 restitution, il me fallait être plus directe (« ce qu'on leur
5 présente est acté »). Elles faisaient allusion au jour où j'avais
6 pris la parole pour faire le point sur les avancées de la Firme lors
7 de la dernière réunion de la mission. Elles ont attiré mon attention
8 sur le distinguo entre les prises de parole en tant que chercheur
9 (j'avais fait un préambule sur le rôle des pratiques) et en tant
10 qu'opérationnel. Lorsque je porte cette seconde casquette, il me faut
11 prendre la parole de façon plus directe. Je dois avouer que je
12 commence à saisir seulement maintenant à quel point il sera important
13 que je sois membre à part entière : pas seulement avec une étiquette
14 mais aussi à travers des pratiques.

Deux modes d'expression sont opposés (« le distinguo » l. 8) l'un à l'autre dans cet extrait : le premier permet de catégoriser le locuteur comme « chercheur » (l. 8), tandis que le second le rend catégorisable comme « opérationnel » (l. 10). Les façons de s'exprimer propres à un chercheur sont décrites en creux, à travers une série de préconisations formulées pour développer un autre mode d'expression en public, jugé plus adéquat. Ainsi, la prise de parole d'un opérationnel est jugée « plus directe » (l. 4 puis l. 11). Notre propre façon de nous exprimer nous rend catégorisable comme chercheur (« tu réfléchis trop quand tu parles », l. 2-3, qui sont traités comme des propos rapportés par l'usage des guillemets) alors que les pratiques professionnelles imposent que nous nous rendions catégorisable comme « opérationnel » en adoptant d'autres façons de prendre la parole en réunion. Là encore, la tension entre ces deux identités est constituée en enjeu, que ce soit pour les autres membres du groupe de travail – qui préconisent un type d'identité dans les prises de parole en

public – ou par l'observateur lui-même qui mesure à quel point les pratiques adoptées lui permettront de faire valoir une identité plutôt qu'une autre lorsque les fins pratiques l'imposent. Par exemple, les modes d'expression devront varier selon que l'on s'adresse à un comité de direction ou que l'on propose une analyse sur « le rôle des pratiques » dans une réunion de travail. Les prises de parole attribuées au chercheur (« en tant que chercheur » l. 8) ne sont pas bannies mais sont jugées inadéquates dans certains contextes comme « les phases de restitution » (l. 3-4). Pour le chercheur participant aux activités du terrain, la maîtrise des façons de faire des autres membres apparaît comme un enjeu (« je commence à saisir maintenant à quel point il sera important que je sois membre à part entière » l. 12-13) qui ne peut être maîtrisé que par des pratiques (l. 14) et non seulement par des façons de se présenter (« une étiquette » l. 13).

On retrouve dans un autre extrait, rédigé quelques mois plus tard, l'enjeu que représente la façon dont le chercheur se rend catégorisable sur le terrain. Paradoxalement, adopter les pratiques des membres est traité par lui comme un moyen de faciliter l'accès à des activités qui intéressent le chercheur. Le positionnement identitaire de chercheur s'avère parfois moins adéquat pour les fins pratiques de la recherche.

EG_journal_130905

1 En tous cas, les choses commencent à avancer sérieusement, ça devient
2 sympa. Je me suis d'ailleurs offert un super cahier qui m'aidera peut
3 être à faire la part des choses entre ethno et préoccupations de
4 membre. Une amie m'incitait à imposer mon activité de chercheur comme
5 activité principale et à refuser de prendre en charge des dossiers du
6 terrain. Après avoir conclu mon mémoire de DEA sur les circonstances
7 ayant orienté le choix de mon objet d'analyse, je me dis que la place
8 que je tiendrai ne sera pas anodine. Vu la manière dont les choses
9 se passent, il m'est pour l'instant plus facile d'accéder à certaines
10 rencontres en tant qu'opérationnel.

Pour les besoins d'un accès facilité à certaines activités (l. 9-10), l'identité d'opérationnel (« en tant qu'opérationnel » l. 10) est jugée plus adéquate que l'identité de chercheur. Le refus de développer les mêmes activités que les autres membres (« refuser de prendre en charge des dossiers du terrain » l. 5-6) est constitué en obstacle pour le bon déroulement du travail de terrain tandis que l'identité d'opérationnel est présentée comme une identité en facilitant l'accès (l. 9-10). Là encore, la question du positionnement identitaire du chercheur sur le terrain est thématifiée et traitée comme un enjeu pour la réalisation du travail

de recherche : « la place que je tiendrai ne sera pas anodine » (l. 7-8). Il est fait référence à d'autres travaux de recherche au cours desquels cet enjeu est également apparu comme déterminant pour les objets d'analyse traités. Ce court extrait rend à nouveau visible l'opposition relevée entre les deux rôles disponibles :

| | | |
|----------------------------------|---|--|
| « ethno » (l. 3) | ≠ | « préoccupations de membre » (l. 3-4) |
| « activité de chercheur » (l. 4) | ≠ | « prendre en charge des dossiers du terrain » (l. 5-6) |

Tandis que l'identité de chercheur est moins pertinente sur le terrain (comme le montre l'usage du terme imposer : « imposer mon activité de chercheur » l. 4), l'identité d'opérationnel est décrite comme un moyen facilitant les rencontres sur le terrain.

La forte implication qu'a nécessité ce travail de recherche ainsi que l'adoption de façons de faire propres à l'espace de l'Entreprise sont régulièrement abordées dans les notes ethnographiques. Cette implication croissante, considérée comme un moyen d'accéder à un plus grand nombre d'activités, de rencontrer davantage de participants n'a pas été sans conséquences pour la tenue du journal d'ethnographie. La fréquence de la rédaction des notes a diminué et la matérialité du journal a également évolué, les notes laissant place à la récolte de documents. La difficulté de la tenue du journal est souvent thématisée et traitée comme une conséquence des responsabilités prises sur le terrain (cf. infra p. 96).

Adoptant l'identité de membre opérationnel, nous avons vu notre implication sur le terrain se renforcer : les sollicitations et les activités auxquelles nous étions amenée à prendre part devenaient plus nombreuses. Au fil du temps, l'identité de chercheur et la présentation de soi au moyen d'activités typiques du chercheur (comme la rédaction d'une thèse) a même permis de faire valoir une meilleure compétence en tant que membre, devenant même experte sur la question du handicap.

EG_journal_ 100706

1 Je suis maintenant obligée de préciser que je travaille à une thèse
 2 mais moins pour avoir accès à des données que pour faire valoir une
 3 compétence d'analyse, une ressource pour résoudre les problèmes
 4 rencontrés par mes interlocuteurs.

Dans cet extrait du journal d'ethnographique, la formulation « moins pour (...) que pour (...) » permet de redéfinir les finalités que permet d'accomplir la présentation de soi comme chercheur. Ce positionnement identitaire est accompli à travers la référence à des activités typiques de la recherche comme la rédaction d'une thèse (« je travaille à une thèse » l. 1). Une hiérarchie est établie entre les finalités associées à cette présentation de soi, exprimées par la préposition « pour ». Deux types de finalités sont insérés dans cette formulation :

« moins pour (1) que pour (2) »

Le premier *slot* de finalités renvoie à l'importance pour le chercheur de constituer des corpus de données, qu'il s'agisse d'une prise de notes ethnographiques ou de la réalisation d'enregistrements : « avoir accès à des données » (l. 2). Le second (« faire valoir une compétence d'analyse, une ressource pour résoudre les problèmes rencontrés par mes interlocuteurs » l. 2-4) est traité comme la finalité première de la présentation de soi comme chercheur à travers la hiérarchie qu'établit une formulation comme « moins pour (...) que pour (...) ». Les fins pratiques des membres (« les problèmes de mes interlocuteurs » l. 3-4) sont décrites comme étant plus facilement atteignables en faisant valoir ce type de positionnement identitaire.

Après 18 mois passés sur le terrain, nous avons été troublée de découvrir que la création du poste de chef de projet « Mission Handicap » et notre nomination nous avaient nous-même conduite peu à peu à développer dans l'Entreprise les activités qui donnaient à voir les phénomènes les plus révélateurs de la mise en œuvre d'une politique d'emploi à l'intention des personnes handicapées. Ce constat est moins lié à nos propres compétences ou qualités qu'à la reproduction des pratiques des personnes occupant des postes similaires dans d'autres entreprises. Nous avons en effet vu plus haut les processus par lesquels se stabilisent les façons de faire liées aux politiques d'emploi des personnes handicapées (1.2.2a), ainsi que les formes et les contextes de l'observation de ces pratiques (clubs d'entreprises, échange de *bonnes pratiques*, guides à l'usage des chargés de mission, etc.). Adoptant les activités typiques des personnes chargées de l'intégration des personnes handicapées, nous déclenchions les activités mêmes que nous cherchions à observer dans notre propre entreprise.

EG_journal_020806

- 1 Mais il vient de se produire quelque chose d'assez étonnant : je
- 2 réalise seulement maintenant que je suis devenue assez « native »

3 pour pouvoir prendre mes propres activités comme objet d'étude. Je
 4 suis maintenant celle qui à la FIRME essaie de produire une version
 5 acceptable du handicap, que je propose aux différents interlocuteurs
 6 que je rencontre. À chercher sans trouver qui produisait de telles
 7 descriptions, j'ai réalisé que c'était devenu moi-même. À défaut
 8 d'avoir trouvé une activité comme celle qui a permis à SACKS de
 9 décrire les procédures de catégorisations des suicidaires (« no one
 10 to turn to »), j'ai produit moi-même une certaine version du handicap
 11 que j'essaie de partager avec le plus grand nombre. C'est comme si
 12 l'écueil rencontré en tant qu'observateur avait été résolu en tant
 13 que membre. Je dis à qui veut l'entendre la labilité et
 14 l'indexicalité du handicap ; je réponds à ceux qui me proposent des
 15 « candidats » identifiés sur la base de critères tels que l'aspect
 16 physique, la concentration, l'élocution, l'acuité sensorielle voire
 17 l'absentéisme... que « n'est pas handicapé qui veut » !
 18 C'est le comble de la participation. J'ai produit l'observabilité de
 19 ce que j'étais venue interroger dans le cadre de mes activités de
 20 membre !!!!!!!
 (...)
 24 Pourtant quelques instants auparavant, désespérée de ne pas réussir à
 25 avancer davantage, à trouver un « contexte naturel d'observation du
 26 handicap dans l'entreprise », je me disais que j'allais enregistrer
 27 l'entretien que j'aurais demain avec une jeune stagiaire de la Banque
 28 Populaire, qui rédige un mémoire sur le handicap dans l'entreprise
 29 et qui m'a contactée via notre site internet (mail mission handicap).
 30 **Je ne réalisais pas que c'était moi qui devenais l'informateur.** Elle
 31 vient me voir avec un questionnaire qu'elle a préparé. Elle ne se
 32 doute pas encore que je lui proposerai d'enregistrer notre entretien.
 33 On ne saura plus trop qui est l'enquêteur et qui est l'enquêté !!!

D'une manière plus générale, la façon dont s'est déroulé le travail de terrain nous a amenée à nous questionner sur les catégories de membres : dans quelle mesure pouvions-nous nous en extraire, une fois devenue salariée de l'Entreprise et ayant acquis les compétences requises pour le poste ? Nous reviendrons sur ces questions à travers les notions de point de vue *émique* et *étique* (cf. infra 1.3) pour aborder la description du handicap comme un problème pratique qui se pose aux participants.

L'évolution de notre implication sur le terrain, allant vers une participation pleine et entière et nous amenant à devenir un membre jugé tout à fait compétent dans le cadre de nos activités

professionnelles, a influencé le mode de constitution des données sur le terrain. Nous avons vu (cf. supra extrait du journal référencé EG_journal_130905) que ce rôle nous a permis de participer à des activités auxquelles nous n'aurions pas été conviée en tant que simple observateur, mais que nous avons cependant pu observer voire enregistrer. Mais au fur et à mesure que nous tendions vers l'*unique adequacy*, nous avons commencé à porter un nouveau regard sur un grand nombre de documents mobilisés sur le terrain et illustrant certains aspects de notre objet d'étude, parfois absents des enregistrements réalisés. Cette implication et le regard porté sur les éléments pouvant être traités comme des données a également permis d'adopter une démarche réflexive sur la constitution des corpus.

Les « négociations » auxquelles a donné lieu notre propre catégorisation dans l'Entreprise rend compte des processus d'intégration du chercheur dans l'espace social de son terrain. Il s'agit d'un problème réel pour les premiers temps de la recherche mais qui se résout naturellement dans le temps, avec la sélection d'une identité qui peut convenir à tous. La présentation de la façon dont a été co-construite et exhibée notre propre identité sociale nous a permis d'expliquer le contexte dans lequel nous avons pu accéder à certaines activités et éventuellement procéder à des enregistrements et ne plus nous en tenir à une prise de notes.

Les modalités de l'accès au terrain étant maintenant précisées, nous pouvant présenter les corpus qui y ont été constitués.

1.2.3 Les corpus de données

Le cadre théorique de la linguistique interactionnelle choisi pour nos travaux n'est pas sans conséquences pour le mode de recueil des données et leur nature. La question posée est donc celle du choix conséquent des méthodes d'enquêtes permettant de répondre de manière cohérente à la conception des pratiques que nous avons adoptée.

La volonté de rendre compte des pratiques développées par une entreprise au sein d'une structure comme la Mission Handicap a nécessité d'aller soi-même observer ces pratiques. Cela permet de recueillir un discours *dans* l'action, des dires *dans* ces pratiques plutôt que d'en faire produire une version par un témoin dans le contexte particulier de l'entretien. C'est dans cette perspective que nous avons abordé le travail de terrain (cf. supra 1.1.2) et la réalisation du corpus de données.

Les modalités de notre démarche ethnographique ont consisté à participer aux activités du groupe mais également à prendre des notes, recueillir des documents et réaliser des

enregistrements audio ou vidéo. Les corpus sur lesquels nous appuierons nos analyses dans ce qui suit ne sont pas uniquement des corpus d'enregistrements audio ou vidéo de situations non provoquées par le chercheur. Si nous avons abordé ce terrain dans la perspective de la constitution de ce type de données, les difficultés rencontrées et l'implication croissante que nécessitait notre fonction dans l'Entreprise nous ont conduite à prendre en compte d'autres types de données. À l'issue de la présentation des différents corpus constitués, nous reviendrons sur le choix de prendre en compte différents types de données pour rendre possible une analyse des méthodes de description du handicap dans l'espace social de l'Entreprise (cf. infra 1.2.3d).

La variété des contextes et des sites d'observation est une caractéristique de notre travail de terrain qui contribue à la diversité des données composant notre corpus. On peut parler d'une recherche multi-sites (Marcus, 1995 ; Appadurai, 2001) qui porte autant sur un éventail d'activités et de lieux au sein d'une même entreprise que sur la participation à d'autres activités en dehors de l'Entreprise. En effet celle-ci comporte de nombreux magasins (plus de 70 en France) et entités opérationnelles (siège social, filiales...). D'un point de vue physique ou géographique, le périmètre de notre recherche est donc très large. Dans le cadre des fonctions qui nous ont été attribuées, il nous a souvent été nécessaire de recourir à des savoirs situés au-delà des frontières de l'Entreprise tels des comptes-rendus ou des colloques dédiés à la question du handicap et de l'emploi des personnes handicapées. Nous utilisons donc le terme de recherche multi-sites pour renvoyer tout autant à la dimension spatiale du terrain qu'à la multitude des modalités de rencontres (conversations téléphoniques, réunions de travail) et d'accès à un savoir (clubs d'entreprises, colloques voire articles médicaux) qu'il nous a été possible d'explorer. Notre interprétation du terme se rapproche donc de celle proposée par E. Wenger (1998) qui étend les frontières d'un terrain à celles d'une communauté de pratiques. Cette caractéristique de notre travail de recherche se traduit par un très large éventail de corpus de données, allant du journal d'ethnographie à l'enregistrement de conversations téléphoniques en passant par la collecte systématique de documents (rapports, photos...).

G. Marcus (1995) interprète le développement de pratiques ethnographiques multi-sites comme étant liées à une dynamique de globalisation, rendant difficile l'étude d'une culture sur un seul site géographique. Sous l'effet de la mondialisation, l'anthropologue doit reconfigurer l'espace de son enquête pour y intégrer plusieurs sites à la fois.

Lors de la description de chacun de ces corpus, nous serons attentive à adopter une démarche réflexive de la constitution de données, qui rende compte des conséquences analytiques des modes de recueil.

En préalable à leur présentation, il nous faut préciser les modalités d'anonymisation des données. Dans la citation des données issues de nos corpus, nous avons été attentive au respect de la vie privée des personnes enregistrées, ainsi qu'au maintien de l'anonymat de l'Entreprise. Les choix opérés tiennent compte des récentes réflexions développées autour de la constitution de corpus de parole-en-interaction (Baude, 2006 ; Mondada, 2005c). Les données primaires, qu'il s'agisse des données audio, vidéo ou textuelles ne sont pas anonymisées. Les données enregistrées ont été anonymisées dans le texte de leur transcription : d'autres noms ont été substitués aux noms des participants. Dans les extraits tirés du corpus de mails, les données personnelles (nom, prénom, adresse...) ont été remplacées par des champs génériques notés entre crochets : [NOM, Prénom], [numéro de téléphone]... Les références aux personnes et tous les éléments permettant de les identifier ont donc été anonymisés. De même, dans les extraits tirés des notes ethnographiques, des pseudonymes ont été attribués aux personnes auxquelles il était fait référence.

Enfin l'anonymat de l'Entreprise a été garanti dans les transcriptions par l'utilisation du terme générique « la firme », constituant une forme de remplacement qui permet de conserver les détails de l'organisation séquentielle du texte⁴⁹ (Mondada, 2005c). De même, l'acronyme « ABG » permet d'anonymiser les référence au Groupe dans les données transcrites : même sous sa forme développée (« Alpha-Beta-Gamma »), il permet de respecter l'agencement initial des tours de parole (même nombre de syllabes), de situer les éventuels chevauchements, etc. Nous avons procédé de même dans les données écrites (notes ethnographiques). Dans les corpus écrits, l'utilisation ou non des majuscules a été respectée. L'Entreprise n'est pas non plus identifiable au moyen de la référence à l'un ou l'autre de ses magasins, notés [magasin] lorsque l'énoncé pourrait lever l'anonymat. Enfin, les supports de communication utilisés, rendant reconnaissable l'identité visuelle du Groupe et des enseignes qui le composent, ont été anonymisés au moyen de bandeaux gris masquant les logos.

⁴⁹ De ce point de vue « firme » est une forme de remplacement plus satisfaisante que « l'Entreprise » dans les transcriptions d'enregistrements transcrits.

a. Enregistrements transcrits

Ce corpus regroupe des enregistrements à proprement parler et leur représentation sous forme écrite, la transcription⁵⁰, tels qu'ils sont historiquement mobilisés en analyse conversationnelle.

Les enregistrements constituent un moyen privilégié d'analyse des activités observées car ils en préservent les caractéristiques : organisation des prises de parole et déroulement de l'activité dans le temps, situation spatiale des participants, etc. Si les praticiens de l'analyse conversationnelle attachent autant d'importance à la réalisation d'enregistrements, c'est parce que les traces ainsi recueillies ne sont pas des verbalisations après coup mais bien des éléments constitutifs de l'action. Ils rendent visibles les détails vers lesquels les participants s'orientent, ce qu'ils utilisent comme ressource pour comprendre et interpréter le cours de l'action et y apporter le moment venu leur part. C'est en cela que les détails relevés par chacun jouent un rôle structurant dans l'organisation de l'action : ils sont ce sur quoi se fondent les participants (puis le chercheur au moment de l'analyse) pour produire leur interprétation de ce qui se passe et s'y joindre à leur tour de façon adéquate.

L'utilisation d'enregistrements audio et vidéo constitue l'une des difficultés majeures que nous avons rencontrée sur le terrain (cf. supra 1.2.2b). Dans le contexte de cette recherche en particulier, il a fallu convaincre de l'intérêt que représente l'enregistrement par rapport à des démarches mieux connues des entreprises, consistant par exemple à recueillir des textes, réaliser des entretiens auprès de salariés ou encore procéder à des séances d'observation directe des activités d'un service. Nos présentations du projet, lors de l'accès au terrain, ont insisté sur cette méthodologie et les analyses qu'elle rend possible. Les premiers enregistrements que nous avons pu constituer ont été mobilisés lors de réunions du groupe de travail « Mission Handicap » pour tenter de persuader de l'intérêt que représentait ce type de données pour l'analyse des pratiques de description du handicap dans l'espace social de l'Entreprise. L'écoute d'un court extrait, accompagné du texte de sa transcription et mobilisés en référence à des problématiques ou des fins pratiques que le travail ethnographique avait

⁵⁰ On a coutume d'opposer données primaires et données secondaires pour distinguer entre les enregistrements d'une part et leur transcription d'autre part, les transcriptions étant réalisées à partir de l'écoute attentive des enregistrements. Ces termes présentent l'inconvénient de laisser imaginer que certains types de données (*données primaires*) sont moins *construits* que d'autres.

permis d'identifier, permettait de laisser entrevoir des modes d'intervention pouvant intéresser les membres décisionnaires pour la réalisation d'enregistrements à large échelle. Il s'agissait également de convaincre de notre intérêt pour les activités telles qu'elles se déroulent quotidiennement dans le contexte de l'Entreprise, plutôt que pour des dispositifs d'enregistrement d'entretiens sollicités dans le cadre de notre recherche.

C'est une spécificité des travaux développés en analyse conversationnelle – puis en linguistique interactionnelle – que d'avoir insisté sur l'importance d'enregistrer des *naturally occurring data*, c'est-à-dire des activités qui ne soient pas provoquées par le chercheur à des fins expérimentales (Atkinson & Heritage, 1984: 2-3). Les premiers enregistrements de conversations ordinaires réalisés par H. Sacks (dans les années 1960) visaient à saisir des détails qui ne pouvaient être imaginés et que la prise de notes « à la volée » ne parvenait pas à saisir de manière exhaustive. L'enregistrement offrait par ailleurs des potentialités techniques d'exploration répétée des données et poussée dans les moindres détails⁵¹. Cet intérêt initial pour les conversations est moins lié à des préoccupations linguistiques qu'au constat qu'elles sont le lieu prototypique – qui plus est, facilement enregistrable – d'observation de la manifestation organisée de l'ordre social.

Les exigences propres à la mentalité analytique de l'analyse conversationnelle rendent nécessaire une qualité des données garantissant l'accessibilité pour l'analyste du pas à pas du déroulement de l'interaction ; la séquentialité étant le mécanisme central de l'activité interprétative des participants. Le souci de préserver l'organisation temporelle des activités s'est étendu à d'autres dimensions avec les premiers enregistrements vidéo⁵² et la prise en compte de la dimension multimodale de la communication⁵³. Cette exigence a conduit à

⁵¹ Voici ce que H. Sacks en disait lui-même, dans un texte bien connu des conversationnalistes : « I started to play around with tape recorded conversations, for the simple virtue that I could replay them ; that I could type them out somewhat, and study them extendedly, who knew how long it might take (...). It wasn't from any large interest in language, or for some theoretical formulation of what should be studied, but simply by virtue of that ; I could get my hands on it, and I could study it again and again. And also, consequently, others could look at what I had studied, and make of it what they could, if they wanted to disagree with me » Sacks, 1992, LC1:622 ; Sacks, 1984:26 ; Sacks, 1973:290.

⁵² L'usage de la vidéo est maintenant largement répandu en sciences sociales (Mondada, 2006a, Relieu, 1999), il a permis de mesurer plus fortement que les enregistrements sont avant tout un dispositif de représentation et non pas une illusion de la réalité.

⁵³ La prise en compte de la multimodalité de la communication est liée au constat que les ressources permettant aux participants d'organiser leurs actions respectives ne sont pas seulement verbales : il y a plusieurs façons de faire les choses qui peuvent intervenir de façon ordonnée ou s'alterner (par exemple, répondre à une salutation verbale par un geste de la main). Ainsi, la production de sens par les participants fait flèche de tout bois : ressources verbales, gestes, regards, postures, documents objets... Dans la réalisation d'enregistrements vidéo, sa prise en compte implique des contraintes sur les choix et

diverses études et recommandations sur la production des données elles-mêmes, depuis l'article fondateur de E. Ochs (1979) jusqu'au projet « Incorporation », développé au sein du laboratoire ICAR (Interactions, Corpus, Apprentissages, Représentations) de l'université Lumière-Lyon 2, sous la direction de L. Mondada.

Le concept de « pratiques » implique qu'elles sont situées, autrement dit liées à un contexte où elles se rendent interprétables et qu'en retour elles contribuent à constituer. En effet, étudier les pratiques c'est observer comment les participants s'y prennent pour faire ce qu'ils font ici et maintenant. C'est dire l'importance du contexte qui, lui aussi, doit être rendu disponible à l'analyse. L'enregistrement – et surtout sa transcription – devront s'attacher à préserver la temporalité⁵⁴ de l'activité, sa spatialité mais aussi l'ensemble des participants susceptibles d'intervenir ou simplement de « passer dans le cours de l'interaction »⁵⁵. Les objets que les participants peuvent mobiliser dans le cours de leurs actions appellent eux aussi une attention particulière. Le choix nécessaire d'un cadrage dans toute prise de vue (impliquant qu'une partie de l'événement soit laissée *hors-champ*) constitue une métaphore de l'ensemble des choix induits par la réalisation d'un enregistrement. Du choix du mode d'enregistrement – audio ou vidéo – et de la prise de vue – plan fixe vs. caméra mobile, plan large vs. plan serré... – dépendra la visibilité de l'orientation des corps, des regards, des gestes...

Les exigences analytiques qui sont intégrées dans les modalités techniques des enregistrements s'appliquent nécessairement au moment de la transcription (Bonu, 2002), qui entretient avec les enregistrements un rapport « d'équivalence sans identité » (Ricœur, 2004). En effet, l'enregistrement ne saurait être « traduit » (Callon, 1995) graphiquement sans perte d'information. Il s'agit là encore d'une activité sélective qui incorpore des présupposés théoriques. Le lien qui s'établit entre les données tirées des enregistrements et le texte de la transcription est en relation avec des préoccupations analytiques parmi lesquelles la

les modalités techniques de prise de vue qui vont permettre d'embrasser l'ensemble des ressources disponibles pour les participants. Certains travaux de L. Mondada analysent ainsi le rôle de gestes de pointage d'objets dans l'alternance des tours de parole (Mondada, 2006b ; Mondada, 2007), grâce au placement de l'une des caméras en position zénithale.

⁵⁴ Cette temporalité ne renvoie pas au temps *per se* mais au temps qui se projette, établit des contraintes d'une séquence à l'autre. C'est de cette succession qu'émerge l'ordre de l'interaction.

⁵⁵ Il peut s'agir des participants adressés, de témoins, « *ear droppers* » ou intrus (Goffman, 1987:141), qui tous sont susceptibles de laisser leur trace dans l'enregistrement.

séquentialité continue de jouer un rôle primordial. À cette étape, la préservation des détails est liée au degré de finesse, ou de « granularité » ayant déterminé le niveau de détails que l'on aura jugé nécessaire d'atteindre dans la transcription du document audio ou vidéo. La transcription doit rendre disponibles pour l'analyse ces détails, ce qui implique de faire une série de choix – une transcription exhaustive n'étant pas la condition d'une analyse de qualité. Le choix de l'analyse sera guidé par l'observation des pratiques des participants et des détails qu'ils rendent pertinents dans le cours de leur activité. Ainsi, la transcription constitue déjà une occasion d'analyser les scènes enregistrées (Ochs, 1979). Pourtant on a trop souvent tendance à la considérer comme une phase préalable nécessaire mais n'empiétant pas sur l'analyse. À l'épreuve, les choix incessants qu'elle exige du transcripateur constituent déjà un travail d'analyse. Ainsi, si la transcription peut paraître une activité relativement modeste ou laborieuse dans une démarche de recherche, elle s'avère bien au contraire déterminante pour toute la suite du processus scientifique. En réalisant ce travail fastidieux aux côtés de E. Schegloff et H. Sacks, G. Jefferson a rapidement été en mesure de mettre sur pied de solides analyses du fait du travail réalisé pour les besoins de la transcription.

Dans le contexte d'une recherche industrielle (« CIFRE ») menée en entreprise, un travail de présentation et de familiarisation avec cette forme de texte est parfois nécessaire pour justifier de la qualité des retombées envisagées. Sa lecture, difficile pour l'Entreprise, la conduit à juger hâtivement le recours à des transcriptions (et le souci apporté à leur qualité) comme étant trop laborieux au vu des applications attendues. Lors des discussions avec les membres de l'Entreprise décidant de l'accès du chercheur au terrain ou de la réalisation d'enregistrements, il est possible d'attirer leur attention sur des détails de la transcription qui échapperaient à un simple visionnage des données, et faisant apparaître l'intérêt de ce travail. Par ailleurs, le respect de la contrainte de lisibilité permettra que le texte final soit accessible au public le plus large possible après la publication ou lors de la présentation des analyses. C'est ce qui conduit à choisir le principe d'une transcription en orthographe adaptée plutôt qu'en phonétique par exemple. De même la tendance à accumuler les annotations, par souci de livrer le maximum d'informations, sera contrôlée par la contrainte de lisibilité.

Des contraintes relevant de considérations éthiques influencent également les choix des modes de transcription, qui concernent en premier lieu les modes d'anonymisation au sein de la transcription⁵⁶.

⁵⁶ L'anonymisation n'est pas un problème simple mais une série de choix qui interviennent au moment de l'enregistrement – éventuellement de la postproduction – et de la transcription. Au moment de la transcription, ces choix portent sur des

Le lecteur pourra se référer aux conventions de transcription utilisées, présentées en fin de notre travail (cf. p. 455).

Dès nos premiers travaux, nous avons été soucieuse d'adopter une approche réflexive des modalités de constitution des données. Les problématiques développées portaient notamment sur la dimension multimodale de l'action (Charles-Fontaine 2004, 2005a et 2005b)⁵⁷. Les données vidéo étant moins nombreuses dans la présente recherche, les problématiques que nous avons rencontrées lors de la constitution d'un corpus d'enregistrements diffèrent. Nous avons gardé de ces expériences précédentes une attention particulière portée aux modalités de réalisation des enregistrements et à leur transcription, dont dépend l'analyse que nous avons été en mesure de développer. Notre implication sur le terrain a été déterminante pour la participation aux activités de l'Entreprise et la réalisation d'enregistrement, bien qu'il ne nous ait pas été donné d'enregistrer toutes les interactions que nous aurions souhaité. Néanmoins, la connaissance acquise à travers l'enquête ethnographique nous a orientée vers les pertinences émiques, nous permettant d'opérer de la manière la plus réfléchie possible le passage des données enregistrées aux observables soumis à l'analyse.

Nous avons coutume de nous rapporter aux travaux de B. Latour (1989, 1993:171-223) pour prendre la mesure du lien entre principes analytiques, modes de recueil des données et type d'analyse. Dans son analyse d'une enquête menée en Amazonie pour interroger le recul ou au contraire l'avancée de la savane (Latour, 1993), il s'intéresse à la chaîne de traductions qui permet de déplacer au laboratoire, l'écosystème à analyser. Sa conclusion nous semble particulièrement applicable aux diverses étapes de la constitution de données en linguistique

pseudonymes qui ne soient pas déjà une catégorisation *a priori* des participants (on préférera par exemple des prénoms à des termes comme mère, professeur...) ou sur la transcription d'éléments susceptibles de lever l'anonymat (donner ses coordonnées au cours d'activités de service ou d'une consultation médicale). Dans ce cas, une transcription alternative des éléments énoncés devra être choisie qui respecte les contraintes séquentielles des tours tels qu'ils ont été produits (même nombre de syllabes par exemple).

⁵⁷ Dans l'analyse d'activités comme le paiement en caisse (Charles-Fontaine, 2004) dans lesquelles le verbal est relégué au second plan au profit de gestes, nous avons pu nous intéresser aux modalités de transcription des événements non-segmentaux par rapport aux éléments verbaux. La prise en compte de la multimodalité non seulement dans l'enregistrement de données (vidéo) mais également au moment de la transcription, nous a conduite à la problématisation de la notion de pause et de ses notations (Charles-Fontaine, 2005b) lorsqu'à un segment verbal de l'interaction succède, avec une synchronisation très fine, un segment gestuel dans une sorte de « mode-switching » fluide au sein de l'interaction en cours : la pause verbale n'est plus que le fait d'une alternance de modalité de la communication qui n'a pas le même sens qu'une pause suspendant momentanément le fil d'une activité menée sur le seul mode verbal.


interactionnelle : « (...) décidément, on ne devrait jamais parler de *données* mais d'*obtenues*, étant donné les mises au format successives que subit la scène sociale initialement observée pour être constituée en *données* » (*ibid*, p. 188).

Bien que nous ayons abordé le terrain de la Mission Handicap avec l'objectif de constituer des corpus vidéo d'interactions non provoquées par nous, les résistances rencontrées sur le terrain ont reporté de presque un an les premiers enregistrements (exception faite d'un premier essai infructueux). Néanmoins, malgré ces difficultés, nous avons pu réaliser des corpus d'activités, que nous allons maintenant présenter.

Ces différents enregistrements réalisés sont représentatifs des différents types d'activités auxquelles nous avons participé sur le terrain. Certaines sont plus directement liées au travail « opérationnel » tandis que d'autres ont des finalités qui ne sont pas directement liées à la mise en œuvre de la politique à proprement parler (comme les entretiens menés avec les salariés dans les premiers temps du travail de terrain).

Nous avons constitué en ensemble de quatre corpus d'enregistrements audio ou vidéo d'activités non provoquées par le chercheur (*naturally occurring data*). Chacun de ces corpus rassemble des enregistrements documentant un même type d'activité. Les quatre corpus sont :

- corpus « réunions professionnelles »
- corpus « interactions en caisse »
- corpus « conversations téléphoniques »
- corpus « entretiens »

Les extraits transcrits signalés par l'icône  sont consultables à partir du Cd-Rom joint à l'attention des membres du jury. Il s'agit d'extraits pour lesquels nous disposons de l'accord des personnes enregistrées. Ces données n'ont pas vocation à être diffusées. Se référer à l'annexe 4 pour le contenu du Cd-Rom.

Tandis que certains de ces corpus ont été réalisés sur une même période, d'autres ont été constitués à partir d'enregistrements réalisés en différents moments du travail de recherche. Le corpus de conversations téléphoniques a par exemple été réalisé en une semaine durant le mois de mars 2007. À l'inverse, près de six mois se sont écoulés entre la réalisation des

premiers enregistrements de collaborateurs handicapés à leur poste de travail (corpus « interactions en caisse ») et les suivants.

Au sein de chaque corpus, bien qu'il ait été possible d'identifier une unité de genre interactionnel, nous pouvons constater une grande variété d'activités. Au sein de corpus comme « réunions professionnelles » ou « conversations téléphoniques », les activités varient fortement selon le caractère plus ou moins formel de l'interaction et les finalités identifiées par les participants. Le corpus « réunions professionnelles » illustre bien cette diversité.

| |
|---|
| CORPUS « réunions professionnelles » |
|---|

Enregistrement
CCF220906MH⁵⁸

Durée :

Format : audio

Auteur : CCF

Nbr de locuteurs : 6

CCFNR011206MH

Durée :

Format : vidéo

Auteur : CCF ; Nicolas Rollet

Nbr de locuteurs : 7

CCFNR121206

Durée : 01h01'15

Format : vidéo

Auteurs : CCF ; Nicolas Rollet

Nbr de locuteurs : 5

CCF280307MH

Durée :

Format : audio

Auteur : CCF

Nbr de locuteurs : 3

transcriptions

ccf220906MH_definition

ccf220906MH_financier

ccf220906MH_handicap

ccf220906MH_handicap_2



ccf011206MH_deficient-visu



(piste audio)

CCF121206_029_251

CCF121206_2211_3126

CCF121206_3453_3805

CCF121206_5108_5455

CCF280307_2728_3033

CCF280307_3033_3310

CCF280307_3509_3821

CCF280307_011223

CCF280307_011511



Les formats interactionnels de ces réunions varient très fortement selon les finalités vers lesquelles elles sont orientées. Les réunions d'information-sensibilisation⁵⁹ documentées par l'enregistrement CCF220906MH constituent un type d'activité qui se distingue nettement de réunions de travail telles qu'en rend compte l'enregistrement CCF280307MH. Dans le premier cas, l'un des participants peut être catégorisé comme l'animateur de la réunion et

⁵⁸ La référence des enregistrements est systématiquement produite à partir de la même syntaxe :

[AUTEUR] [jjmmaa] [PROJET DE RECHERCHE] [rang s'il s'agit d'une série : 1/3...]

Cette syntaxe permet de connaître pour tout enregistrement la date à laquelle il a été réalisé.

⁵⁹ Se reporter plus haut (1.2.2a) pour la présentation détaillée de ces activités.

s'appuie sur la diffusion simultanée d'une présentation multimédia. Ses prises de parole sont plus nombreuses et articulées avec le support de présentation. Bien entendu, les autres participants peuvent également identifier des occasions de prendre la parole, notamment pour formuler des questions, donnant lieu à des séquences d'échanges plus informels. Mais l'animateur peut à tout moment s'orienter vers l'existence d'un ordre du jour pour mettre fin à ces séquences et reprendre le format initial, plus formel. Il est possible d'identifier d'autres formats de réunions, sans ordre du jour explicite, visant à favoriser les échanges libres entre les participants.

Ce second format de réunion est illustré dans l'enregistrement CCF280307MH au cours de laquelle les participants cherchent à définir une opération de communication interne à l'Entreprise. Le nombre de participants (trois locutrices) est moins élevé que lors des réunions d'information-sensibilisation et les prises de parole sont presque également réparties entre les différents participants.

Bien que diverses, ces réunions constituent toutes une activité centrale pour l'Entreprise : elles sont autant d'occasions de négocier et éventuellement de prendre des décisions.

Nous regrettons qu'un autre type de réunions soit absent de ce corpus. Il s'agit des réunions du groupe de travail du Groupe, rassemblant les personnes en charge de la déclinaison de la politique d'emploi du Groupe (« Mission Handicap ») au sein de chacune des enseignes. Une première tentative d'enregistrement d'une réunion en téléconférence a dû être interrompue et par la suite, il n'a pas été possible de convaincre les participants de procéder à l'enregistrement de ces réunions malgré les présentations successives de notre démarche et des axes d'analyse proposés. Comme nous l'avons déjà évoqué, peut-être le statut des participants présents – des membres de la direction des ressources humaines de chacune des enseignes – a-t-il joué en notre défaveur. L'expérience a en effet montré qu'il était souvent plus facile d'enregistrer les employés au sein des différents départements de l'entreprise que les cadres et cadres-dirigeants, sans doute plus soucieux de leur image.

Notre implication et notre autonomie croissantes dans la Mission Handicap de l'Entreprise, nous ont aidée dans ce travail de négociation de la présence du micro ou de la caméra. Il nous a été beaucoup plus facile de procéder à des enregistrements au cours des réunions dont nous n'étions plus seulement un participant-invité mais l'animatrice. C'est le cas de chacun des enregistrements qui compose ce corpus.

Ce lien entre implication sur le terrain et modalités de recueil des données est également visible dans deux des corpus : le corpus « interactions en caisses » et le corpus « conversations téléphoniques ».

Le corpus « interactions en caisse » est révélateur de la dimension réflexive entre temporalité de la recherche et constitution des données. En effet, il s'agit de l'un des premiers corpus d'enregistrements que nous avons réalisé, constitué au cours de la première année passée sur le terrain. Il est composé de deux séries d'enregistrements de salariées de l'Entreprise à leur poste de travail : la caisse d'un magasin. Toutes deux sont reconnues travailleur handicapé. Tandis que le handicap de l'une n'est pas perceptible⁶⁰ (CCF070206MH ; CCF100206MH), la personne filmée dans la seconde série d'enregistrements est facilement catégorisable comme personne malentendante (CCF070606MH ; CCF100606MH). Les modes de communication à sa disposition (la lecture labiale et l'oralisation⁶¹) ne sont pas sans conséquence pour l'organisation de l'activité.

| |
|--|
| CORPUS « interactions en caisse » |
|--|

Enregistrements

Description : hôtesse de caisse (handicap invisible) à son poste de travail

Nb : nombre total de locuteurs indéterminé (succession des clients au comptoir)

CCF070206MH

Durée : 53'51

Format : vidéo

Auteur : CCF

CCF100206MH

Durée : 58'34

Format : vidéo

Auteur : CCF

Enregistrements

Description : hôtesse de caisse malentendante à son poste de travail

Nb : nombre total de locuteurs indéterminé (succession des clients au comptoir)

CCF070606MH

Durée : 21'48

Format : vidéo

Auteur : CCF

CCF100606MH_1/2

Durée : 40'35

Format : vidéo

Auteur : CCF

CCF100606MH_2/2

Durée : 24'24

Format : vidéo

Auteur : CCF

⁶⁰ Nous sommes prudente ici sur les descriptions produites. Nous aborderons les questions de la visibilité ou de la notoriété du handicap au cours de notre analyse (cf. 2.1.1b *Catégorisation et formulation d'attributs liés à la catégorie*, puis 2.2.3a).

⁶¹ Il s'agit de la capacité qu'ont certaines personnes sourdes à utiliser leur voix grâce à un apprentissage particulier qui ne peut passer par le retour sonore.

L'identification d'un objet d'étude ayant évolué en parallèle de la réalisation de ces enregistrements, ceux-ci n'ont finalement pas été exploités dans le cadre du travail de recherche que nous présentons ici. Notre travail porte moins sur la prise en compte du handicap pour la réalisation d'activités professionnelles que sur les pratiques mobilisant un discours sur le handicap (cf. 1.2.1). En effet, tandis que ces activités permettent d'aborder le handicap dans les activités professionnelles – qu'il soit thématisé ou non – nous nous sommes finalement orientée vers l'analyse d'un discours *sur* le handicap, tel qu'il est rendu visible dans les réunions de travail liées à la mise en œuvre de la politique de l'Entreprise à l'intention des personnes handicapées (réunions d'information-sensibilisation, interactions thématisant l'intérêt que peut représenter l'emploi des personnes handicapées pour l'Entreprise...). Ces choix ont davantage été guidés par la nécessité d'établir les frontières de notre objet d'étude que par des considérations liées à l'intérêt de l'une ou l'autre de ces analyses. Une analyse détaillée des enregistrements CCF070606MH et CCF100606MH a tout de même été entreprise (des transcriptions ont été esquissées) dans le cadre de tentatives de réalisation d'études qui puissent avoir des retombées pour l'Entreprise. Par conséquent, les enregistrements de ce corpus n'ont pas été transcrits.

Les analyses tirées de l'enregistrement des activités de cette jeune femme malentendante pouvaient s'avérer intéressantes du point de vue de la faisabilité de l'intégration de personnes malentendantes sur des postes en relation directe avec la clientèle. Les travaux que nous avons menés précédemment sur ces interactions au sein de la même entreprise (Charles-Fontaine, 2004) pouvaient constituer le socle d'une expertise et permettre une analyse quantitative (comparaison de la structuration des activités, séquences de salutations...). Les études entreprises ont permis de montrer que les modalités selon lesquelles les personnes malentendantes perçoivent et interprètent le déroulement de l'action mobilisent les mêmes compétences que celles observées dans les échanges entre personnes entendant. Elles visaient notamment à répondre à des problèmes pratiques qui se posaient aux équipes encadrantes, inquiètes de l'incidence que pouvait avoir le handicap sur le bon déroulement de l'encaissement.

Du point de vue théorique, les analyses qui n'ont été qu'esquissées ont révélé des enjeux auxquels la linguistique est en mesure de répondre, notamment quant à la nécessaire prise en compte de la multimodalité des activités. En effet, les terrains professionnels ont la particularité de rassembler une série de dimensions que les travaux développés en linguistique n'ont pas toujours intégré (gestualité, médiation technologique et modalités de

communication par exemple) mais qui l'ont été par de nombreux travaux développés en linguistique interactionnelle ou dans le cadre des *Workplace Studies*.

Si nous n'avons pas poussé plus avant ces analyses, nous n'avons pas cependant renoncé à la recherche d'applications produites à partir des observations et analyses réalisées dans le cadre de notre travail de recherche (cf. Partie 3).

Le lien réflexif entre temporalité de la recherche et constitution des données est également rendu visible par l'évolution des modalités d'enregistrement. Après deux ans passés sur le terrain, nous n'avons réussi à enregistrer qu'une petite partie des interactions auxquelles nous participions. Les observations réalisées étaient méticuleusement notées à la volée puis rédigées dans notre journal d'ethnographie. La plupart des événements qui retenaient notre attention présentaient une série de caractéristiques communes : ils n'étaient pas prévisibles, ils intervenaient lors de rencontres informelles et étaient liés à notre propre identité professionnelle en lien avec l'intégration des personnes handicapées, identité qui rendait *disponibles* un certain nombre de sujets de conversations⁶². L'extrait présenté ci-dessous illustre le lien établi par l'observateur entre identité et observabilité des phénomènes en relation avec le handicap.

EG_journal_021206

1 Pour le reste, il faut vraiment que je réfléchisse à la réalisation
2 d'un dispositif qui me permettrait d'enregistrer «à tout bout
3 d'champ » les interactions dans lesquelles je suis engagée et qui
4 sont souvent le lieu de ce type de traitement. Comme je l'expliquais
5 il y a quelques temps, mon identité et mes pratiques font que je suis
6 devenue le lieu des pratiques d'explicitation de l'appartenance à la
7 catégorie « handicap ».
8 Rien ne sert de courir, il faut partir des données !!!!!!!

À la suite d'échanges avec notre directeur de recherche, nous avons alors tenté d'élaborer un dispositif d'enregistrement qui permette de saisir ces interactions lorsqu'elles se produisaient. Ce nouveau dispositif technique consistait à nous équiper d'un mini-disc relié à un micro-cravate. Si ce dispositif n'a pas permis de procéder à des enregistrements « à tout bout

⁶² Pour le lien entre topics et appartenance catégorielle, cf. Terasaki, 1976 ; Sacks, 1992, LC1:300-305 ; Mondada, 1995b et 2002b.

d'champ » comme nous l'avions imaginé, il s'est avéré un outil idéal pour l'enregistrement de conversations téléphoniques.

| |
|---|
| CORPUS « conversations téléphoniques » |
|---|

Enregistrements**transcriptions****CCF140307MH_1**

ccf140307_1

Durée : 05'11

Format : audio

Auteur : CCF

Nbr de locuteurs : 2

Description : demande de renseignements

CCF140307MH_2

CCF140307_2

Durée : 12'47

Format : audio

Auteur : CCF

Nbr de locuteurs : 2

Description : communication téléphonique autour d'un projet de communication

CCF140307MH_3

CCF140307_3

Durée : 8'59

Format : audio

Auteur : CCF

Nbr de locuteurs : 2

Description : échanges autour d'une réunion à laquelle les deux participantes ont participé

CCF190307MH_1

CCF190307_1

Durée : 4'35

Format : audio

Auteur : CCF

Nbr de locuteurs : 2

Description : demande de renseignements d'une responsable des ressources humaines

CCF190307MH_2

CCF190307_2

Durée : 4'00

Format : audio

Auteur : CCF

Nbr de locuteurs : 2

Description : demande de renseignements d'une responsable des ressources humaines

CCF190307MH_3

CCF190307_3

Durée : 9'24

Format : audio

Auteur : CCF

Nbr de locuteurs : 2

Description : demande de renseignements

CCF020407MH

aucune

Durée : 02'58

Auteur : CCF

Nbr de locuteur : 2

Description : échange avec un chef d'équipe dans la perspective de

l'accueil d'un stagiaire handicapé

Nous avons pu réaliser ainsi une série d'enregistrements, constituant un corpus qui brosse un large éventail de thématiques que nous développerons dans l'analyse en deuxième partie : constituer l'emploi des personnes handicapées en enjeu financier (CCF190307MH_1 ; CCF190307MH_2), convaincre un salarié d'engager les démarches lui permettant d'être reconnu comme travailleur handicapé (CCF140307MH_1), etc. La possibilité de réaliser de tels enregistrements dépendait cependant de conditions particulières, ainsi, pour les conversations téléphoniques, la nécessité d'utiliser le haut-parleur impliquait que nous nous trouvions seule dans l'espace de travail.

Le lien entre notre propre identité sur le terrain et la constitution de données est également rendu visible par le corpus « entretiens ». Il s'agit d'échanges que nous avons eus avec deux salariées de l'entreprise que nous avons également filmées à leurs postes de travail respectifs. Ce corpus se compose de deux séries d'enregistrements, très différentes l'une de l'autre.

La première série d'enregistrements que nous avons effectuée est constituée de deux entretiens réalisés avec une hôtesse de caisse reconnue travailleur handicapé. Ces entretiens ont été réalisés alors que nous envisagions de procéder à des enregistrements vidéo d'un(e) salarié(e) handicapé(e) de l'Entreprise à son poste de travail. Nous avions noué des relations plus particulières avec cette collaboratrice en procédant à son recrutement et lui avions donc proposé d'échanger autour de ce projet. Il s'agissait d'aborder avec elle la démarche adoptée, les modalités d'enregistrement, etc. Nous nous sommes rencontrées au cours d'un premier entretien dans l'enceinte du magasin (CCF310106MH). Un déjeuner pris en commun au cours duquel s'était poursuivi cet échange à également été enregistré (CCF100206MH). À ce stade de notre travail de recherche, le choix de l'objet d'étude n'était pas arrêté et nous envisagions d'analyser les interactions entre des clients et des personnes handicapées à leur poste de travail (cf. supra présentation du corpus « interactions en caisse »).

Le dernier entretien de ce corpus (CCF230806) a été réalisé dans le cadre de l'élaboration d'un support de communication interne sur le handicap. Là encore, notre participation au recrutement de cette salariée – une stagiaire malentendante recrutée comme hôtesse de caisse – nous avait permis de nouer une relation privilégiée et c'est assez naturellement que nous nous étions adressée à elle pour les besoins de ce support de communication.

CORPUS « entretiens »**Enregistrements****CCF310106MH**

Durée : 51'07

Format : audio

Auteur : CCF

Lieu : bureau du magasin au sein
duquel la salariée travaille

Nbr de locuteurs : 2

Description : entretien non dirigé
en vue de la réalisation
d'enregistrements**CCF1002206MH**

Durée :

Format : audio

Auteur : CCF

Nbr de locuteurs : 2

Lieu : restaurant à proximité du
magasinDescription : entretien non dirigé
en vue de la réalisation
d'enregistrements**CCF230806MH**

Durée : 04'51

Format : audio

Audio : CCF

Nbr de locuteurs : 2

Lieu : bureau du magasin au sein
duquel la salariée travailleDescription : entretien non dirigé
en vue du recueil d'un témoignage**Transcriptions :**

CCF310106_0000_0108

CCF310106_0122_0234

CCF310106_0432_0508

CCF310106_0546_0852

CCF310106_0840_1200

CCF310106_1200_1511

CCF310106_1632_2101

CCF310106_2155_2313

CCF310106_2400_2505

aucune

CCF230806_trans



L'enregistrement de ces interactions n'avait pas vocation à constituer un dispositif d'enquête ou une méthode de recueil des données. La perspective adoptée était proche de celle proposée par L. Mondada (2001b) qui considère l'entretien comme une occasion de « co-construire un modèle public du monde ». Si la question des modalités de recueil des données est thématisée au cours de certains de ces entretiens, ils ont moins été appréhendés comme une méthode d'enquête pour l'observateur que comme une pratique professionnelle à part entière. Dans les enregistrements CCF310106MH et CCF1002206MH, ces échanges sont l'occasion pour le collaborateur d'aborder la question de ses perspectives professionnelles, s'attachant à la façon dont l'Entreprise (*i.e.* son employeur actuel) perçoit le handicap ; dans d'autres, ils sont abordés comme une méthode de recueil de témoignages en vue de la réalisation d'un support de communication interne (CCF230807MH).

Nous n'avons pas abordé l'entretien comme une méthodologie d'enquête au moment de procéder à l'analyse de la transcription de ces enregistrements. Mais il semble que dans le cadre des activités qui nous ont conduite à rencontrer une salariée malentendante pour recueillir un témoignage, nous avons abordé l'entretien comme une occasion de recueillir un

discours. Les finalités pratiques dans lesquelles nous étions engagée en tant que professionnelle (recueillir un témoignage pour un support de communication) nous ont conduite à adopter une vision informationnelle de l'entretien. Nous avons alors fait nôtre l'idéologie de l'Entreprise qui considère le langage dans une perspective informationnelle, celui-ci n'étant qu'un « véhicule neutre et transparent » (Mondada, 2001b).

Pour les transcriptions les plus longues, dont différentes séquences ont été analysées, le lecteur pourra se reporter à l'Annexe 1 où le texte de la transcription figure dans son intégralité.

b. Journal d'ethnographie

Nous nous attacherons dans ce qui suit à présenter de manière détaillée le travail de consignation de nos observations sous la forme d'un journal d'ethnographie. Il s'agit d'une pratique que nous avons mise en œuvre depuis plusieurs années maintenant, faisant parfois le choix de joindre l'intégralité du journal en annexe de notre travail (Charles-Fontaine, 2004). La prise de notes ethnographiques ne se résume pas à la consignation de faits et d'événements : constituant une *donnée* à part entière, elle est aussi l'occasion pour le chercheur de faire le point sur les difficultés rencontrées, le déroulement du travail de recherche. La lecture du journal d'ethnographie permet aussi d'être attentif aux liens réflexifs qui s'établissent entre l'évolution du travail de terrain, les événements qui s'y déroulent et la constitution de données, l'identification et la sélection d'un objet d'étude. À ce titre, son étude permet d'apporter un éclairage sur les analyses qu'il sera possible de développer à l'issue. Celles qui seront (ou ne pourront être) développées par la suite pourront s'expliquer par les conditions de l'accès au terrain (Charles-Fontaine, *à paraître*), l'identification du chercheur sur le terrain (les rôles endossés) et les circonstances ayant conduit à la sélection d'un objet d'étude.

▪ Journal et prise de notes

Le journal rédigé à l'occasion du travail de recherche mené au sein de la Mission Handicap se caractérise par une matérialité ayant évolué au cours de notre travail : la fréquence de rédaction des notes prises *à la volée* et les modes de recueil ont dû être adaptés à notre

implication dans les activités de la Mission Handicap. Si cette implication croissante nous a d'abord semblé nous éloigner des finalités de notre travail de recherche, elle nous a permis d'accéder à des activités et à des documents auxquels un travail d'observation classique n'aurait pu conduire.

Nous avons rédigé une grande partie de nos observations sous forme d'un fichier informatique. Ce document comprend près d'une centaine de pages. Dans les premiers temps de notre travail de terrain, des carnets de petit format nous permettaient de garder la trace de différents événements avant que ne se présente une occasion de rédiger les notes prises sur le terrain. À ce moment de notre recherche, les périodes passées en Entreprise nous laissaient encore assez de temps pour rédiger les notes ethnographiques sur le terrain. Mais très rapidement, l'augmentation de notre charge de travail « opérationnelle » liée à notre implication de plus en plus forte sur le terrain a rendu plus rares ces moments dédiés à la rédaction. De nombreux passages font référence à de longues périodes pendant lesquelles aucune note n'a été rédigée dans le journal.

En parallèle de notre implication croissante sur le terrain, la fréquence des moments de rédaction du journal a donc progressivement diminué et nous avons été amenée à revoir les modalités de la prise de note afin de la rendre plus facile dans ce contexte. Peu à peu, les moments de rédaction des notes prises sur le terrain sont devenus eux aussi plus rares et nous avons choisi d'insérer des photocopies des pages des carnets d'ethnographie dans le journal, celui-ci ayant pris la forme d'un classeur permettant d'insérer les documents issus du terrain. L'évolution de nos pratiques de prise de notes et d'écriture dans le journal a été régulièrement thématisée. Les notes issues du journal sont référencées EG_journal et suivies de la date de consignation (sous le format jjmmaa). L'orthographe, l'usage des majuscules et les retours à la ligne ont été repris à l'identique. Seuls ont été modifiés les termes pouvant lever l'anonymat de l'Entreprise ou des participants.

Les extraits présentés ci-dessous sont tirés de notre journal et rendent compte de ces évolutions.

EG_journal_180906

1 Je crois vraiment qu'il me faut un **calepin**, un **vade-mecum** au sens
2 littéral : j'ai tendance à noter dans les moments creux des items à
3 rédiger alors qu'il me faudrait avoir l'occasion de noter plus
4 fréquemment les éléments qui m'intéressent ; quitte à développer ces
5 notes sur **mon journal informatique**. Celui ci présente à l'inverse

6 l'avantage d'être beaucoup plus facile à rédiger car je tape plus
7 vite que je n'écris. Nouvelle résolution : retrouver ma verve
8 ethnographique : je n'écris vraiment plus assez souvent !

Dans cet extrait, il est fait référence à différentes matérialités du journal, déjà existantes (« journal informatique » l. 5) ou envisagées (« un calepin, un vade-mecum au sens littéral » l. 1-2), ainsi qu'à des moments dédiés à la rédaction du journal d'ethnographie (l. 2 à 5). La rédaction du journal est elle-même traitée comme étant constatée (« j'ai tendance à noter ... » l. 2) ou souhaitée (« alors qu'il me faudrait » l. 3).

La rédaction du journal (sa fréquence notamment) est décrite comme étant directement liée à sa matérialité. Le choix d'un support pour la prise de notes est donc évalué en fonction de sa capacité à favoriser mais également à faciliter le travail de la rédaction. Ce lien est également établi dans l'extrait suivant, rédigé quelques semaines plus tard :

EG_journal_021006

1 Je ne sais plus si je l'ai déjà ~~dit~~ écrit mais j'ai acheté un **carnet**.
2 Et il a déjà radicalement changé ma prise de notes ethnographiques.
3 Ces derniers temps (CF vendredi 29), je réalise l'importance de la
4 matérialité des prises de notes. Ça n'a pas manqué : à un moment,
5 j'y ai noté un « to do » ! les to do's sont une pratique typiquement
6 opérationnelle : c'est des items d'une liste des choses à faire. Ça
7 fait partie de la collection très intéressante des « quick win »,
8 « best practices » et autres anglicismes marketing
9 Je l'avais étrenné pour noter des références à des mails.
10 Il m'a surtout servi pour les RDV que j'avais aujourd'hui.

Ce lien est confirmé et explicité à nouveau dans cet extrait. Il complète le premier en rendant également visible l'articulation entre pratiques de prise de notes et identité de l'ethnographe. En effet, dans cet extrait, l'auteur s'oriente vers la description d'une pratique comme étant stéréotypiquement associée à l'identité d'opérationnel (l. 5-6). C'est ce que H. Sacks (1992, LC1:241) nomme *category bound activity*. L'auteur traite ces pratiques (« note[r] un 'to do' » l. 5 ; « servi pour les RDV que j'avais aujourd'hui » l. 10) comme n'étant pas culturellement associées à l'identité d'ethnographe et rend compte du caractère inattendu de ces pratiques pour les membres de cette catégorie. En se livrant à ces pratiques – plutôt qu'à celles de la rédaction d'observations ethnographiques – nous nous rendons moins

catégorisable comme observateur que comme membre à part entière de l'Entreprise. L'enjeu identifié consiste donc à maintenir des activités typiques de l'ethnographe (la tenue d'un journal) afin de pouvoir conserver l'identité d'observateur.

Au fur et à mesure que devenaient moins nombreuses les occasions de rédiger, notre réflexion s'est portée sur la matérialité même du journal ethnographique. Pour pallier la diminution des occasions de rédiger les notes prises sur le terrain, nous avons procédé à une réorganisation de notre journal. Un grand classeur nous a permis de conserver une version papier du document initialement créé sous un format informatique. Par la suite, nous procédions régulièrement à des impressions du document pour compléter le classeur. Les photocopies des pages du carnet étaient ensuite insérées selon un classement chronologique. Le choix du classeur a très vite présenté deux avantages supplémentaires : tout d'abord, il permettait d'insérer à tout moment des feuillets intermédiaires en n'importe quel point du journal et en respectant l'ordre chronologique (que nous avons identifié comme le critère d'organisation des notes). Il permettait également d'insérer des documents originaux issus du terrain (affiches de communication, plaquettes de communication...).

▪ ***Documents insérés dans le journal***

Les documents insérés dans le journal d'ethnographie sont des documents constitués et/ou mobilisés *par* et *pour* les participants. Ce sont nos activités professionnelles qui nous ont permis de les réunir. En effet, c'est à travers ces activités que nous avons pu identifier leur pertinence pour l'Entreprise et la mise en œuvre de la politique d'emploi des personnes handicapées.

Sélectionnés, référencés et classés par l'ethnographe, ces documents sont constitués en données, même si les modalités de recueil diffèrent de celles des enregistrements par exemple. Nous ne parlerons pas de documents *récoltés* sur le terrain dans la mesure où ces données n'échappent pas plus que les autres au regard de l'ethnographe qui les sélectionne, les met éventuellement en forme, les regroupe... Néanmoins, elles se distinguent des corpus d'enregistrements car elles sont mobilisées ou constituées par les membres qui leur attribuent une pertinence pour les finalités pratiques des activités dans lesquelles ils sont engagés. Il s'agit de documents constitués et/ou mobilisés *par* et *pour* les participants, qu'ils soient ou non membres d'une même entreprise. Il s'agit de l'ensemble des documents qui peuvent être mobilisés par ces membres au statut particulier que sont les gestionnaires des politiques

d'emploi en faveur des personnes handicapées (Chefs de projet, chargés de mission selon les terminologies adoptées par les entreprises qui les emploient). Il s'agit également des documents à partir desquels ils élaborent un savoir professionnel, développent des compétences et une expertise.

Nous l'avons vu, notre travail d'observation ethnographique nous a souvent conduite au-delà des frontières de l'Entreprise au sein de laquelle nous évoluions au quotidien. Il s'agit de documents qu'en tant que membre nous avons pu mobiliser en différentes occasions, dans le cadre des différentes activités dans lesquelles nous étions engagée. Il peut tout autant s'agir de supports de communication (articles de journaux, affiches...) produits ou mobilisés dans le cadre de nos activités professionnelles, que de notes de travail (allant des notes manuscrites aux diaporamas multimédia)...

Précisons, bien entendu, que les points de vue de l'observateur et du participant sur ces objets ne se confondent pas : objet-document pour le premier, ils constituent des ressources pour le second (Mondada, 2003b).

Intéressé tout particulièrement par l'analyse des modes de description du handicap dans l'espace social de l'Entreprise, l'ethnographe que nous étions a opéré une sélection parmi la multitude de documents mobilisés au quotidien. Nous avons conservé certains d'entre eux pour le rôle qu'ils jouaient dans l'élaboration et la mise en circulation d'une définition du handicap.

Notes et comptes-rendus de réunions

Nous avons inséré un grand nombre de documents de prises de notes au cours de réunions de travail mais également des comptes-rendus qui étaient produits à l'issue. De tels documents s'avèrent intéressants pour les descriptions du handicap qu'ils contiennent mais également pour l'analyse qu'ils permettent parfois de faire des rôles que nous endossions tour à tour.

En effet, l'imbrication de nos activités professionnelles et de recherche est rendue visible dans les modalités de notre prise de note. L'analyse détaillée de certaines notes manuscrites permet d'identifier différentes sections, selon que les contenus rédigés s'orientent vers les finalités propres à un membre ou à un observateur. En effet, les éléments pris en note sont répartis en divers endroits sur l'espace de la page et éventuellement délimités par des crochets, lorsqu'ils se situent dans le corps d'une zone de texte. Lignes horizontales et crochets délimitent donc

des types de contenus de la page, selon les savoirs dont sont constitutifs les éléments pris en note (membre ou observateur).

EG_notes_réunion_280606

Salut TH - Ricany. \rightarrow interactions
Etat \rightarrow vicinity $id, cat \dots \oplus RLH - (u, RTM)$
COAPH (MDPH) \rightarrow AAH, limite cade un, RTM
As Maladie \rightarrow vicinity ATMP pro 100
invalide pendant
* droits concrets \neq pourrait AAH.
dispositif cat A, B, C \rightarrow lutte d discrimination mauvais W.
Ece à catégorie \leftarrow ① dispositif légal catégorie
Cu à catégorie \leftarrow ② dispositif de cat MIR
denée elles.
quels si ces liens de le cat?
l'application de la loi interpréter $\left\{ \begin{array}{l} \rightarrow \text{interactions sociales} \\ \rightarrow \text{dispositif légal cat / défl.} \end{array} \right.$
déconnexion TE / taux \rightarrow un + juste emploi TH.
no calcul \rightarrow rapport 71% de ETM 1 BT - (1 taux).
TH \rightarrow 1/3, 2/3 de capacité de W. Obj un pro 80.
CONVENTION. Etat de la la cat conf \rightarrow en un
"com. public d'emploi" présence au 100% au 100% obj / fin.
RECORDS. budget au 0 $=$ à la cat ASLTH
le de perception \rightarrow titres composés.
 $\left\{ \begin{array}{l} \rightarrow \text{le global pour l'ent.} \\ \rightarrow \text{à reposit. \end{array} \right.$
 $\left\{ \begin{array}{l} \text{en} \text{ fait } \text{réels} \\ \text{le} \text{ d} \text{ action } \text{à} \text{ la } \text{hauteur} \text{ du } \text{budget} \\ \text{à} \text{ "M"} \end{array} \right.$
Inf. 1 ensemble.

La plupart des réunions organisées dans le cadre de l'Entreprise ou du Groupe font l'objet de comptes-rendus, que nous avons consignés dans le journal d'ethnographie. De manière standardisée (il existe des modèles qui circulent dans l'Entreprise), ils précisent le nombre et l'identité des participants mais également les points abordés et les décisions prises. C'est notamment le cas des réunions organisées au sein du Groupe, réunissant l'ensemble des personnes chargées de l'intégration des personnes handicapées au sein de chacune des enseignes du Groupe (« Mission Handicap » inter-enseignes).

Certains types de réunions font l'objet de transcriptions en sténotypie, appelées *minutes*. C'est le cas notamment des Comités de Groupe qui constituent, dans le contexte du Groupe où nous avons effectué ce travail, le niveau le plus large au sein duquel est assurée la représentation des salariés. L'ensemble des interventions orales et les échanges auxquels elles donnent lieu sont retranscrits et communiqués à l'ensemble des services de l'Entreprise. Nous mobiliserons

des extraits tirés de ces documents dans nos analyses sous la référence EG_minutes_CG_062006.

Diaporamas multimédia

Les diaporamas multimédia constituent une autre catégorie de documents mobilisés ou produits au cours de réunions professionnelles. Ils sont couramment désignés par le nom du logiciel dont l'utilisation est la plus largement répandue. On parle de présentations « PowerPoint ».

Dans les premiers temps de notre travail de terrain, nous avons eu l'occasion d'assister aux premières réunions d'information et de sensibilisation mises en place au sein de l'Entreprise. Des diaporamas multimédia étaient réalisés pour l'animation de ces réunions. Nous les avons conservés, en prévision du jour où nous aurions nous-même à animer ce type de réunion mais également pour les besoins de notre travail d'observation. Lorsque nous avons eu nous-même à animer ce type de réunions, nous avons alors repris ces documents pour les ajuster aux circonstances de nos interventions et avons procédé à des modifications. Différents auteurs sont donc intervenus dans leur réalisation. Une des caractéristiques propres à ces documents étant leur capacité à circuler dans l'Entreprise, ils sont susceptibles d'être à chaque fois modifiés par celui qui les reprend et se les approprie pour les présenter à son tour à d'autres. Ils sont alors ajustés en fonction des finalités de chacune des occasions dans lesquelles ils sont mobilisés (présentés en réunion, transmis pour information...) et des membres auxquels ils sont destinés (*recipient design*, H. Sacks, 1992, LC1:765). De ce point de vue, ils constituent à proprement parler des *mobiles immuables* (Latour, 1985).

En tant que membre à part entière, nous étions parfois le public à qui ils étaient présentés ou le destinataire à qui ils étaient transmis (notamment par messagerie). Nous les reprenions à notre tour, les modifiant parfois, pour leur permettre de circuler encore au sein de l'Entreprise. En tant qu'ethnographe leur rôle dans l'élaboration et la mise en circulation d'une version du handicap sélectionnée par l'Entreprise nous a tout particulièrement intéressée. Tout au long de notre travail de terrain, nous les avons alors consignés dans un dossier regroupant l'ensemble des documents informatiques conservés pour le journal d'ethnographie.

Pour les besoins de leur citation et de leur analyse dans notre travail de recherche, nous avons établi un mode de référencement systématique de l'ensemble de ces documents.

Voici la grammaire de référencement des supports de présentation :

EG_[type de document : PRES]_famille suivi éventuellement de : _diapo[rang]

Par exemple, la référence EG_pres_sensi_diapo6 (cf. annexe 2.1) désigne parmi le corpus de présentations multimédia (codé « pres »), l'ensemble des présentations utilisées pour les réunions d'information et de sensibilisation (« sensi ») et plus particulièrement la sixième diapositive du document (« diapo6 »). Ce type de codage des données nous a permis de référencer chacune des diapositives des Power Point que nous avons rassemblés.

Chacune de ces présentations multimédia est en effet composée d'un ensemble de diapositives qui sont diffusées dans un ordre préétabli (le diaporama) lors des réunions. Elles peuvent être mobilisées en tant que texte, comme document de travail pouvant être annoté et/ou transmis par messagerie à d'autres membres de l'Entreprise. En d'autres occasions, elles sont diffusées en réunion, constituant alors un dispositif actionnel à part entière. L'ordre dans lequel elles sont agencées est alors traité par les participants comme une ressource pour l'organisation et la structuration de l'activité (et non comme une contrainte s'imposant aux participants). À certaines occasions, il nous a été possible de procéder à l'enregistrement des situations dans lesquelles elles étaient mobilisées (CCF220906MH).

Sous leur forme informatique, elles rendent visibles plusieurs zones de texte : l'espace de la diapositive telle qu'il apparaîtra à l'impression ou lors de sa diffusion, mais également un espace dédié aux commentaires qui permet au présentateur de disposer d'un espace supplémentaire en vue de la présentation orale du document (notes personnelles par exemples, phrases rédigées pour la présentation orale...). Ces zones de commentaires constituent en quelque sorte les coulisses de la prise de parole, qui sont souvent l'occasion d'explicitier l'interprétation qui sera faite du texte contenu dans l'espace propre de la diapositive.

Voici par exemple l'une de ces diapositives, que nous présentons ici d'abord telle qu'elle sera présentée en réunion dans le diaporama, puis accompagnée de commentaires, visibles dans un champ spécifique du document de travail.

EG_pres_sensi_diapo6

Le statut de travailleur handicapé

Est considérée comme travailleur handicapé toute personne dont les capacités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite d'une insuffisance ou d'une diminution de ses capacités physiques ou mentales, tout en restant apte à travailler.

Article L.323-10 du Code du Travail

Mission Handicap Partageons l'expérience, multiplions les chances

EG_pres_sensi_diapo6 (vue informatique)

- 1 []
- 2 []
- 3 [] Qu'est-ce que le handicap ?
- 4 []
- 5 []
- 6 [] **Le statut de travailleur handicapé**
- 7 [] Le statut de travailleur handicapé
 - Pour les personnes COTOREP,
 - Les bénéficiaires Handicapé,
 - Pour les victimes le taux d'IPP est...
 - Pour les titulaires civile ou militaire
 - Les personnes tit d'invalidité,
- 8 []
- 9 []
- 10 []
- 11 [] Comment répondre à l'obligation ?
- 12 [] Evolution de la loi
 - La loi de Juillet 1987
- Volet emploi :
 - une obligation d'emploi
 - La base de données (ECAP)
 - 1=1 et dispas cotorep déf
 - Critère de 6 consécutives
 - Un durcissement
 - Augmentation non plus 40% & Jeux
- 13 [] Mission Handicap
 - S'inscrire dans la PPR
 - 2003 : le groupe d'écoute, du dialogue et des chances de l'emploi

Le statut de travailleur handicapé

Est considérée comme travailleur handicapé toute personne dont les capacités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite d'une insuffisance ou d'une diminution de ses capacités physiques ou mentales, tout en restant apte à travailler.

Article L.323-10 du Code du Travail

Mission Handicap Partageons l'expérience, multiplions les chances

Nous avons parlé du handicap et des situations de handicap. La loi opère une autre distinction : Personnes handicapées et travailleurs handicapés.

Si aucun document officiel ne donne la définition du handicap (puisqu'en fait il n'existe que des situations de handicap, exposées dans un référentiel par l'OMS), le code du travail a donné la définition suivante du travailleur handicapé (lire l'encadré).

Dans cette définition apparaissent les deux composantes primordiales de la gestion du handicap dans l'entreprise : l'accueil et le maintien dans l'emploi.

Le groupe PPR et la Mission Handicap pour favoriser l'insertion et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés, c'est-à-dire des personnes qui ont eu la reconnaissance de leur situation de handicap.

Il faut distinguer personnes handicapées et travailleurs handicapés. Les lois favorisent l'insertion des personnes qui ont eu une reconnaissance de leur handicap via l'attribution de ce statut.

Diapositive 6 sur 32

Il est possible de délimiter plusieurs zones dans cette fenêtre de travail. La zone qui occupe toute la partie gauche de la fenêtre qui donne un aperçu du texte sous forme de plan (hiérarchisation des contenus, succession des diapositives...). La diapositive telle qu'elle sera projetée lors du diaporama peut être visualisée dans la partie supérieure droite de la fenêtre. Elle délimite une troisième zone (en bas, à droite), dédiée à la rédaction de commentaires, notamment en vue de la présentation orale du document. Selon les paramètres d'affichage et les systèmes d'exploitation utilisés, l'agencement et l'apparence de cette fenêtre peuvent changer sensiblement mais le contenu des différentes zones sera réparti de la même manière. Ces présentations étant fréquemment utilisées lors de réunions, le champ de commentaires

permet de préciser pour mémoire des formulations du contenu de la diapositive (reprises au discours direct) et des consignes pour la prise de parole (les commentaires visibles dans la fenêtre présentée ci-dessus indiquent notamment entre parenthèses : « lire l'encadré »).

Du point de vue de l'analyse, ces documents pourront être étudiés aussi bien dans leur matérialité (agencement du texte dans l'espace de la diapositive, choix des couleurs, taille des caractères...) que du point de vue des ressources qu'ils constituent au cours de l'activité où ils sont mobilisés, notamment lorsque nous disposons d'un enregistrement de cette interaction.

Supports de communication

Il est possible de distinguer les supports de communication selon les catégories de public auxquelles ils s'adressent. Nous distinguerons d'abord les supports de communication élaborés par l'Entreprise au sein de laquelle nous avons effectué notre travail de recherche, de ceux produits par d'autres entreprises ou acteurs économiques. À un deuxième niveau, nous distinguerons les supports de communication interne, destinés aux seuls salariés de l'Entreprise, des supports de communication externe. L'accès aux documents au sein de notre propre Entreprise a bien sûr été plus aisé que le recueil de supports de communication élaborés par d'autres entreprises. Les modalités de recueil et notre rôle dans leur élaboration étaient également différents. Il est d'usage de conserver les documents produits par d'autres entreprises (c'est la pratique connue sous le terme anglo-saxon de *benchmark*). Ceux-ci sont comparés, utilisés comme modèle au moment où une entreprise doit faire des choix quant à ses propres supports de communication.

Enfin, les supports de communication élaborés par des acteurs économiques comme l'AGEFIPH⁶³, l'ADAPT⁶⁴ et d'autres institutions œuvrant pour l'intégration des personnes handicapées dans le monde du travail, nous étaient presque systématiquement adressés du fait de notre position dans l'Entreprise et de notre rôle dans ces politiques.

Du point de vue de la constitution des données, les supports de communication interne produits par l'Entreprise constituent une catégorie à part. Ils se distinguent du fait des modalités de recueil et surtout du point de vue de notre propre participation à leur élaboration.

⁶³ Association pour la GEstion des Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées. Il s'agit d'une association privée ayant des missions de service public visant à améliorer l'accès à l'emploi des personnes handicapées. Elle intervient parallèlement auprès des entreprises pour les aider à recruter des personnes handicapées.

⁶⁴ Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées.

Bien que n'ayant pas participé directement à la production des premières campagnes de communication interne, nous avons assisté aux réunions au cours desquelles elles étaient présentées. Nous avons une position privilégiée dans l'Entreprise pour accéder (et conserver) ces supports de communication. Voici deux exemple de documents de communication interne : une affiche et un livret (il s'agit de la page de couverture).

EG_affiche_MH_022005



EG_fascicule_MH_022005_couv



Par la suite, nous avons été partie prenante dans l'élaboration des campagnes de communication interne. Notre participation nous a permis de réaliser des enregistrements des réunions au cours desquelles elles étaient conçues. Les données recueillies dans ces contextes – qu'il s'agisse de données interactionnelles ou de documents écrits – sont parmi les plus révélatrices des procédés de sélection, d'élaboration et de mise en circulation d'une description du handicap qui facilite la mise en œuvre d'une politique d'emploi à l'intention des personnes handicapées (cf. notamment 2.2.2b). Dans le cadre de l'archivage et du référencement de ces documents, nous avons procédé comme pour les autres corpus.

Notre participation à la réalisation de ces campagnes nous a notamment permis de constituer un ensemble de données documentant les enjeux et les finalités ayant conduit à la forme finale prise par ces documents. Lors de la réalisation d'un *flyer*⁶⁵ destiné à présenter à l'ensemble des collaborateurs les actions et les interlocuteurs de la Mission Handicap (cf. infra), nous avons pu rassembler un ensemble de données, allant de l'enregistrement d'entretiens menés dans la perspective du recueil de témoignages (enregistrement transcrit CCF230806MH),

⁶⁵ *Flyer* est un mot anglais qui désigne un objet volant. On l'emploie pour désigner des tracts et autres formats recto-verso distribués très massivement. Le terme *leaflet* est utilisé lorsqu'il s'agit d'un prospectus contenant plusieurs pages.

mais également d'écrits intermédiaires (le mail de témoignage d'une salariée) que nous pouvons rapprocher de l'analyse du document finalement produit.

EG_flyer_MH_092006_recto



Nous avons également conservé un ensemble de documents auxquels nous avons accès en tant qu'expert chargé de l'intégration des personnes handicapées dans l'Entreprise. Il peut s'agir de guides détaillés, portant sur différents thèmes (formation des personnes handicapées, information sur le handicap, etc.). Beaucoup d'entre eux sont réalisés par l'AGEFIPH. Voici l'un d'entre eux à titre d'illustration. Certains extraits feront l'objet d'une analyse détaillée en deuxième partie de notre travail.

EG_guide-pour-
l'emploi_AGEFIPH_092007_couverture



EG_guide-pour-
l'emploi_AGEFIPH_092007_extrait « adam »



Comme nous l'avons déjà mentionné, les documents de communication externe que nous avons pu rassembler comprennent des documents élaborés par d'autres entreprises (affiches,

livrets, etc.) mais aussi par des associations et acteurs économiques comme les OPCA⁶⁶, qui du fait de leur rôle dans la formation professionnelle interviennent auprès des entreprises engagées dans des politiques d'emploi à l'intention des personnes handicapées.

Nous avons classé dans cette catégorie les affiches de communication interne réalisées par d'autres entreprises.

Rappelons qu'il s'agit là encore de documents rassemblés dans le cadre de nos activités opérationnelles. La plus grande partie des documents nous ont été transmis par un cabinet spécialisé dans la communication d'entreprise avec lequel nous avons nous-même travaillé à l'élaboration d'une campagne interne à l'Entreprise.

Certaines de ces affiches de communication ont fait l'objet d'une très large diffusion, y compris auprès du grand public, et ont ainsi acquis une grande notoriété. C'est le cas notamment de la campagne d'affichage pour une société de travail temporaire (Adia, cf. ci-dessous) qui est reconnue comme une des campagnes les plus novatrices dans le domaine de la lutte contre les discriminations.

EG_affiche_adia_2003



EG_livret_AGEFIPH_102007



Contrairement aux documents élaborés dans l'Entreprise et dont la genèse nous est connue, nous ne disposons pas des mêmes connaissances quant aux enjeux et aux finalités ayant guidé la réalisation de ces affiches. Cependant, elles se sont avérées porteuses d'un éclairage tout particulier, les descriptions du handicap produites faisant écho aux méthodes observées à

⁶⁶ Il s'agit des Organismes Paritaires Collecteurs Agréés, chargés de la collecte et de la redistribution des obligations financières des entreprises en matière de formation professionnelle.

partir de données interactionnelles au sein de l'Entreprise (réunions professionnelles). Il est possible d'identifier les mêmes mécanismes intervenant dans l'interprétation de ces affiches que dans les activités enregistrées.

Autres documents insérés

Nous avons été amenée à consulter un certain nombre d'articles scientifiques, d'études et de rapports pour les finalités convergentes de notre travail de recherche et des activités professionnelles menées dans le cadre de la Mission Handicap. Les articles que nous avons conservés ont en commun de rendre visible un discours problématisant la description et la définition du handicap.

- *Articles scientifiques* : des articles médicaux explicitent le problème pratique que constituent la formulation ou la définition du handicap.

Nous avons notamment retenu l'un d'entre eux (EG_articles-scientifiques_wirotius)⁶⁷ pour la façon dont il documente l'orientation des participants vers l'existence d'un problème pratique qu'il s'agit de résoudre : « *comment définir le handicap ?* » (cf. 1.3 pour la citation de l'article et la description d'un extrait).

- *Textes réglementaires* : nous avons consulté des rapports proposant une analyse comparative des dispositifs législatifs établissant des critères permettant d'identifier des situations relevant du handicap ou l'appartenance à la catégorie des personnes handicapées. Là encore, les participants s'orientent vers le caractère problématique de la définition du handicap.

EG_études&rapports_analyse comparative_CE⁶⁸

Nous avons également conservé des articles de lois ou des déclarations de droits⁶⁹ faisant référence à la catégorie des personnes handicapées et/ou des situations de handicap (cf. 1.3).

Liste des textes conservés :

⁶⁷ Petrissans, J.-L. & Wirotius, J.-M. 2007 « Concept en MPR. La construction du sens en rééducation : sémiologie et classification. Un problème pratique pour le corps médical » in *Journal de la Réadaptation Médicale*, 27, N°1, pp. 29-33.

⁶⁸ Définition du handicap en Europe : analyse comparative. Rapport de la Commission Européenne (Direction générale de l'Emploi et des affaires sociales) (2004).

⁶⁹ Il s'agit d'une catégorie de textes juridiques, souvent internationaux, édictant des droits fondamentaux, comme les droits de l'homme et du citoyen ou les droits de l'enfant.

EG_lois&déclarations_déclaration des droits des personnes handicapées

EG_lois&déclarations_classification OMS

EG_lois&déclarations_loi du 11/02/2005

EG_lois&déclarations_code du travail

- *Études économiques* : la généralisation à un grand nombre d'entreprises de la mise en œuvre des politiques d'emploi destinées aux personnes handicapées a donné lieu à la multiplication de travaux et d'études économiques sur les avantages de ces politiques. Elles contribuent notamment à décrire le handicap comme une ressource et proposent des argumentaires économiques permettant de convaincre de l'intérêt de ces politiques. Ces argumentaires prennent une forme bien connue des décideurs des entreprises : les « *business cases* ». Également appelés *cas commerciaux*, ils constituent des arguments économiques pour inciter les entreprises à adopter des stratégies en lien avec la diversité ou le développement durable. Ces domaines sont regroupés au sein de ce que l'on appelle la responsabilité sociale (ou sociétale) des entreprises (RSE) (cf. introduction). L'intérêt économique est alors constitué en comportement vertueux pour les retombées de la mise en œuvre de telles stratégies.

EG_études&rapports_cas commercial_CE⁷⁰

- *Articles de presse* : certains articles de presse ont retenu notre attention du fait de la façon dont ils traitaient du problème de la description du handicap en référence à la mise en œuvre de politiques d'emploi en faveur des personnes handicapées dans les entreprises. Ils jouent un rôle important dans la mise en circulation, au-delà des frontières des entreprises, des descriptions qui s'y élaborent, de manière ajustée à leurs propres finalités pratiques.

Nous précisons que nous avons fait le choix de traiter les références à ces écrits non pas comme des références bibliographiques mais comme la référence à des documents constitués en *données* au cours des observations menées sur le terrain et permettant d'illustrer la fréquence de certains phénomènes. Les références exactes seront donc précisées en bas de page et non au sein de la bibliographie de notre travail, en référence à l'usage qui distingue des sources primaires des sources secondaires (informations bibliographiques).

⁷⁰ Le cas commercial en faveur de la diversité : bonnes pratiques sur le lieu de travail. Rapport de la Commission Européenne (Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances) (2005).

Dans le cadre de nos activités professionnelles, nous avons également pu rassembler comme textes des paroles de chansons, des citations littéraires, mobilisées par des acteurs de l'insertion des personnes handicapées qui les utilisent comme ressources lors de discours ou de la mise en scène d'événements de communication.

- *Paroles de chanson*. Les premiers temps passés sur le terrain ont coïncidé avec la popularité grandissante du *slameur* « Grand Corps Malade ». Cet artiste, qui a pu évoquer à l'occasion d'interviews le handicap dont il est atteint depuis une chute (sa mobilité est réduite et il utilise une canne dans ses déplacements), est souvent cité, voire invité lors d'événements de communication organisés autour du handicap. Dans l'un de ses *slams*, intitulé « sixième sens »⁷¹, il parle de son handicap et de l'incidence de celui-ci sur la façon dont il perçoit désormais le monde qui l'entoure et les événements qui s'y déroulent. (cf. p. 327 *Faire valoir un sixième sens pour produire l'adéquation d'une candidature*)

EG_textes chansons&littérature_6ème sens

L'ensemble de ces documents ont pour point commun d'illustrer la fréquence à laquelle la description du handicap est constituée en problème pratique par les membres ou la façon dont le handicap peut être mobilisé pour certaines fins pratiques. Tous ces documents n'ont pas systématiquement fait l'objet d'une étude détaillée dans le travail d'analyse que nous présentons ici. Ils ont été insérés dans le journal ethnographique dans cette perspective, mais l'analyse de certains d'entre eux s'est avérée plus directement en lien avec notre propos et l'objet d'étude identifié par la suite. Ils nous semblent cependant constituer un éclairage pertinent sur les interprétations des participants que nous avons analysées, révélant et constituant un savoir sur le handicap.

Ils rendent visible le savoir des membres qui ont en charge dans les entreprises l'intégration des personnes handicapées. Ils traitent souvent ce savoir comme n'étant pas assez largement partagé par les autres salariés, d'où la volonté de l'Entreprise de déployer en conséquence des actions de communication et d'information permettant de le diffuser plus largement. Ils peuvent devenir à leur tour une ressource pour l'élaboration d'autres communications (affiches, prospectus), s'inspirant des choix effectués par d'autres acteurs économiques. Nous

⁷¹ Un titre de son album « Midi 20 », paru en 2006 sous le label *Universal*.

les analyserons dans leur dimension constitutive d'un savoir sur le handicap diffusé dans l'Entreprise.

c. Mails

Notre implication sur le terrain nous a permis de réaliser un important corpus de mails qui nous étaient adressés. Il se distingue des autres corpus du fait de ses caractéristiques propres : volume du corpus (quantité de mails), systématique du recueil et du référencement, et modes d'exploration (analyse quantitative du corpus...).

Les courriers électroniques ont peu à peu supplanté la plupart des modes de communication au sein des environnements de travail, qu'il s'agisse des communications internes ou externes. Il s'agit aujourd'hui d'un mode de communication privilégié qui a donné lieu au développement de nouvelles pratiques qui lui sont spécifiques. Outre l'immédiateté⁷² des échanges, les diffusions par liste et la différenciation des destinataires (copie, copie cachée..), la visibilité de l'historique des échanges (les citations des précédents envois, dont la séquentialité a été analysée par L. Mondada, 1999d), les facilités d'archivage... ont modifié en profondeur les pratiques professionnelles.

En introduction de ses travaux sur les courriels, L. Mondada (1999d) a réalisé un *state of the art* autour des contributions de la linguistique au domaine des Communications Médiatisées par Ordinateur (CMO) :

« La contribution de la linguistique est à cet égard fondamentale, comme le montrent les quelques travaux déjà existants (Herring, 1996⁷³; Murray, 1991⁷⁴; Lea, 1992⁷⁵). Elle a notamment permis de montrer dans le domaine des catégories identitaires, des relations et des conduites liées au gender, les façons situées dont la communication via Internet ou plus généralement médiatisée par ordinateur

⁷² Bien que l'on parle de communication asynchrone pour distinguer ces échanges des communications par messagerie instantanée, les rythmes d'échange se sont nettement accélérés, notamment avec l'apparition des services de messageries électroniques via les opérateurs téléphoniques.

⁷³ Herring, S. (dir.) (1996), *Computer Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-cultural Perspectives*. Amsterdam: Benjamins.

⁷⁴ Murray, D. E. (1991). *Conversation for Action. The Computer Terminal as Medium of Communication*. Amsterdam: Benjamins.

⁷⁵ Lea, M. (Ed.). (1992). *Contexts of Computer Mediated Communication*. New York: Harvester Wheatsheaf.

réélaborait, maintenait, négociait et adaptait les catégorisations des acteurs et de leurs actions (Herring, 1993⁷⁶; Herring, Johnson & Di Benedetto, 1995⁷⁷) - de façon plus subtile que ne le voulaient les stéréotypes. » Mondada, 1999d:4

À la différence des travaux développés par L. Mondada (*ibid.*) à partir de mails, nous nous intéresserons moins aux pratiques interactionnelles mises en œuvre dans ces échanges qu'aux descriptions du handicap qu'ils rendent visibles.

Dans le cadre de notre démarche ethnographique – qu'il s'agisse de ce terrain ou de précédents travaux de recherche – nous avons l'habitude de conserver certains échanges de mails documentant les problématiques de l'accès au terrain ou de la catégorisation du chercheur-observateur.

Deux grands types de mails sont pris en compte dans ce corpus : les mails de candidatures spontanées et les échanges écrits entretenus avec les responsables des Ressources Humaines des différents magasins.

Le corpus de mails de candidatures est un corpus qui n'a été constitué qu'après un à deux ans passés sur le terrain. L'idée de constituer un tel corpus est née de l'observation de nos propres pratiques dans le traitement de ces mails. Ceux-ci sont adressés à l'Entreprise via des sites de recrutement ou de présentation de la politique à l'intention des personnes handicapées sur lesquels est indiquée une adresse mail dédiée (notre propre messagerie). Le volume de candidatures reçues par ce biais nécessitait un important travail de tri. Un premier classement consistait notamment à écarter les candidatures qui n'émanaient pas de personnes handicapées et reconnues administrativement « travailleurs handicapés ». D'abord établi quasi-inconsciemment dans le cours de nos pratiques professionnelles, nous avons ensuite été plus attentive aux méthodes que nous mettions en œuvre pour établir ce classement⁷⁸. Le corpus de

⁷⁶ Herring, S. (1993). "Gender and democracy in computer mediated communication". *Electronic Journal of Communication*, 3(2).

⁷⁷ Herring, S., Johnson, D. & T., DeBenedetto (1995). "This discussion is going too far!" Male resistance to female participation on the Internet". In M. Bucholtz & K. Hall (dir.), *Gender Articulated: Language and the Socially Constructed Self*. New York: Routledge.

⁷⁸ En cas de doute, nous avons rédigé un message standardisé que nous adressions en réponse à la candidature. Les modes de formulation mobilisés nous permettaient de nous assurer que le candidat bénéficiait bien du statut de travailleur handicapé :

MH_reponse-type_ccf

1 Bonjour,

mails de candidatures a été réalisé à partir de l'archivage des mails réalisé après ce premier travail de sélection. Cet archivage consistait à classer les mails par type d'emploi recherché mais également selon des critères géographiques. Il nous permettait d'organiser la transmission des candidatures auprès des différents sites de recrutement, mais également de constituer un *vivier* de candidats dans la perspective d'autres postes à pourvoir. C'est l'ensemble des mails ainsi classé que nous avons constitué en corpus pour l'analyse des méthodes de description du handicap dans le domaine de l'emploi. Ce corpus de candidatures adressées par des personnes handicapées nous a permis d'analyser les pratiques de présentation de soi et/ou les façons de se rendre catégorisable comme une personne handicapée. C'est justement sur ces pratiques de catégorisation que s'appuyait notre lecture des mails en vue de leur classement et éventuellement de leur transmission. Nous nous y intéresserons en détail plus loin, notamment pour l'analyse des méthodes permettant de constituer le handicap en ressource pour la recherche d'un emploi (cf. 2.2.3c). Cette analyse s'appuie également sur un second tri que nous établissions à partir des pratiques de catégorisation. Elles constituaient, pour le professionnel que nous étions, un moyen d'évaluer la qualité des candidatures et les possibilités d'intégration des candidats.

De manière intéressante, il est apparu que les personnes les plus « habiles » dans la présentation de soi en tant que personne handicapée étaient celles dont la candidature était le plus souvent retenue : elles sont produites en adéquation avec l'approche de l'entreprise. Au fur et à mesure de l'archivage de ces candidatures, il a été possible d'observer des régularités dans les façons de faire. Là encore, l'analyse du classement ainsi effectué entre candidatures adéquates et moins bonnes candidatures a permis d'analyser l'interprétation du handicap produite par l'Entreprise – et que nous avons faite nôtre.

2 Cette adresse mail est une adresse dédiée pour le recrutement de
3 personnes bénéficiant du statut de travailleur handicapé dans le
4 cadre de notre politique d'emploi.
5 Bien entendu, les possibilités d'embauche ne sont pas réservées aux
6 personnes handicapées mais pour les autres profils, les candidatures
7 sont à déposer dans les magasins [entreprise] correspondants à votre
8 mobilité géographique.

Nous avons imaginé que nous serait retournée le cas échéant une confirmation de l'appartenance catégorielle, confirmant que la « Mission Handicap » était bien le destinataire de la candidature (*recipient design* Sacks, 1992, LC1:765). Nous n'avons reçu aucune réponse dans laquelle un candidat aurait eu à lever le doute sur son identité de personne handicapée tandis que certains candidats ont confirmé ne pas bénéficier du statut de travailleur handicapé, comme nous l'avions pressenti.

Nous avons conservé pour le corpus 64 mails de candidatures ainsi que les documents qui étaient joints aux messages (pièces jointes). Nous avons ainsi constitué des sous-corpus de lettres de motivation (29 documents) et de curriculum vitae (2 documents), lorsque ceux-ci permettaient de catégoriser le candidat comme appartenant à la catégorie des personnes handicapées (qu'il s'agisse de façons de faire explicites – « *je suis une personne handicapée* » – ou implicites, mobilisant un savoir de sens commun sur la catégorie).

L'ensemble des messages et les pièces jointes ont été transcrits et référencés dans un tableur Excel. Un système d'annotation a facilité l'analyse de ce corpus. Une arborescence de critères nous a permis d'annoter les différents mails du corpus.

Voici cette arborescence :

> Phénomène dont relèvent les procédés de catégorisation

- >> Faire valoir adéquation du handicap pour le poste
- >> Faire référence à un sixième sens dans la présentation de soi
- >> Faire référence à un intérêt économique dans la présentation de soi

> Types de procédés de catégorisation

- >> implicite
- >> explicite (analyse de la construction : prédication, appositions, déterminant possessif...)

> Placement des procédés de catégorisation

- >> Placement dans la structure du texte (en-tête, corps du message, objet...)
- >> Séquentialité dans le corps du message

> Formes (être handicapé, être reconnu handicapé, avoir un handicap, être cotorep...)

> Compléments (catégorie B, de naissance, ...)

Les annotations étaient réalisées sur la base de critères établis à partir de l'analyse détaillée des formulations. Bien entendu, ces critères ne constituent pas une grille de lecture qui permettait de classer l'ensemble de mails de manière satisfaisante. Ils ont cependant rendu possible une exploration quantitative des procédés de présentation de soi. En effet, ce système d'annotation nous a permis dans un second temps de formuler des requêtes et de constituer des collections de phénomènes. Ces requêtes sont réalisées à partir d'outils de tableurs. Ainsi, localisation et le recensement des phénomènes ont été facilités. Cela nous a été d'une grande utilité pour l'analyse produite par la suite. En effet, comme pour la transcription, l'étape de la notation des phénomènes a consisté en une première interprétation des données du corpus qui

s'est avérée productive pour l'analyse. La construction de l'arborescence de critères n'a pas constitué un préalable à l'analyse mais un moment de l'analyse à part entière.

Lorsque seuls des extraits ont été analysés, le texte intégral du mail cité figure en Annexe 3.

L'exhaustivité de cette présentation des données mobilisées, qu'il s'agisse des documents constitués sur le terrain ou des données dites *interactionnelles*, nous semble une manière de rendre visible la façon dont nous avons pu accéder à – et faire nôtre – le savoir des membres tout au long de ce travail de recherche. L'accès aux documents du terrain tout autant qu'à l'interprétation située des participants, rendue visible dans les enregistrements transcrits, nous ont permis de développer une analyse détaillée, orientée vers la compréhension des problèmes pratiques identifiés par les membres.

d. Corpus de données et analyse des *ethnométhodes*

Nos analyses s'appuieront sur des données interactionnelles mais également sur un grand nombre de textes de natures différentes (mails, comptes-rendus de réunions, diapositives de présentations multimédia, articles de communication interne...) ⁷⁹.

La nature de notre terrain – un contexte professionnel – justifie de notre point de vue la prise en compte de l'écrit, omniprésent et central dans le fonctionnement des entreprises et des institutions (Borzeix, 2001 ; Grosjean, 2001). Nombre des interactions observées sur le terrain sont configurées *par* et contribuent à configurer en retour les textes qui sont produits et mis en circulation comme les supports de communication ou les supports de travail : diaporamas PowerPoint, comptes-rendus de réunion... D'une manière plus générale, la prise en compte de tels documents trouve sa place dans une conception multimodale de la communication, faisant intervenir des ressources variées, incluant des gestes et des regards autant que des objets (Goodwin, 2000 ; voir aussi Bruxelles, Greco, Mondada *sous presse* pour l'analyse de réunions d'architectes).

⁷⁹ Nous adoptons une conception large du texte, telle que proposée par W. Hanks : « I concentrate on the status of text as sociocultural product and process, voicing in text, elements of textual organization, the relation of text to power in social contexts, some recent ethnographic studies of text, and certain further implications of this literature for social sciences. (...) Text can be taken (heuristically) to designate any configuration or signs that is coherently interpretable by some community of users. (...) It also signals a social orientation according to which text, whatever else it is, is a communicative phenomenon » Hanks, 1989:95-96.

La diversité des données de nos corpus n'est pas étrangère à notre implication sur le terrain et a été guidée par la volonté de décrire les méthodes – les *ethnométhodes* pour reprendre le terme de H. Garfinkel – que les participants mettent en œuvre pour constituer le handicap en ressource et ainsi favoriser l'emploi des personnes handicapées. Elles se rendent visibles dans les données interactionnelles – le discours *dans* l'action – mais également dans des formes écrites bien que la performativité des descriptions que l'on peut y relever soit différente (Mondada, 2002a:2)⁸⁰. Des textes comme des supports de communication ou des PowerPoint documentent en effet des situations dans lesquelles il s'agit de produire des descriptions adéquates pour les fins visées.

Nous avons vu (cf. supra 1.2.2) l'évolution de notre implication sur le terrain et ses conséquences sur l'accès à des activités ou à certains documents. Cette implication a également eu des conséquences sur le regard que nous avons pu porter sur les documents mobilisés dans le cadre de nos activités professionnelles. Au fur et à mesure que nous devenions un membre compétent, notre compréhension des documents utilisés a évolué, nous permettant d'observer le rôle joué par des journaux, des objets, des dispositifs spatiaux... dans la tentative de définition du handicap dans laquelle s'engage une entreprise mettant en œuvre une politique volontariste d'intégration des personnes handicapées. Nous avons également pris part à la réalisation d'un certain nombre de textes, qu'il s'agisse d'articles dans des journaux internes ou de supports PowerPoint. Rétrospectivement, il semble que notre regard ethnographique se soit affiné au fur et à mesure que nos compétences professionnelles se sont développées, ce qui n'a pas été sans conséquence sur le travail de « récolte » et de constitution des données.

L'archivage des textes dans le journal d'ethnographie nous a permis d'y retrouver des méthodes que l'analyse d'interactions nous avait permis d'identifier. Des documents initialement conservés parce que produits ou mobilisés par l'Entreprise et rendant visibles des descriptions du handicap ont dans un deuxième temps constitué des documents où se rendaient visibles les méthodes telles que nous les avons analysées. Par les méthodes qu'ils mobilisent, certains supports de communication constituent une illustration très fidèle des aspects de la culture que l'analyse des interactions nous avait permis de mettre au jour. C'est

⁸⁰ « [la description] a une performativité différente selon qu'elle s'inscrit dans la matérialité de l'écriture et des visualisations, qu'elle se stabilise en une image qui perdure, qui entre dans des projets d'action et d'interaction, ou encore qu'elle s'exprime dans des paroles orales que leur temporalité rend plus éphémères et contingentes » Mondada (2000a:2).

tout autant dans les ressources linguistiques qu'ils mobilisent ou leur matérialité que certains textes font écho aux méthodes interactionnelles de constitution du handicap en ressource (cf. 2.2.2a *Modalisations en discours second* pour l'exemple le plus significatif). Le choix d'une hétérogénéité dans nos corpus nous semble justifié par la visibilité des *ethnométhodes* rendue dans cet ensemble de données.

Dans ses travaux sur la ville, L. Mondada s'intéresse aux descriptions présentes dans les interactions mais également dans des textes :

« Nous n'avons cessé de porter notre attention aux formes prises par les descriptions situées de la ville telles qu'elles se manifestaient et s'organisaient discursivement dans des matérialités spécifiques – orale et interactive aussi bien qu'écrite. Les formes orales et interactives permettent d'analyser comme la description de la ville se co-construit entre les interlocuteurs, est parfois négociée entre eux, prend sens en s'appuyant sur le discours de l'autre et en enchaînant sur lui, au sein d'une organisation séquentielle propre au déroulement temporel de l'interaction ; les formes écrites permettent de montrer comment la description exploite les particularités du texte, ses possibilités spécifiques de structuration, l'inscription spatio-visuelle du discours, les modes d'organisation et de marquage typographique de la page. » Mondada , 2000a:2

Dans ses analyses sur la construction du savoir urbain (1994, 2000a), s'appuyant sur l'analyse d'interactions ainsi que sur des récits de voyageurs, elle analyse les textes de son corpus comme une écriture du savoir et comme une source importante de descriptions de la ville lui permettant de présenter les processus d'élaboration dans le discours (qu'il s'agisse du texte ou de l'interaction) d'un savoir sur l'urbain⁸¹.

« Nous allons ici appréhender les descriptions urbaines dans les relations de voyage comme l'expression d'une activité discursive par laquelle un savoir urbain est élaboré. Notre but [sera] (...) l'étude des processus, des procédés par lesquels une description urbaine se compose, s'organise, assure son intelligibilité et ses

⁸¹ « La relation de voyage constitue un terrain fécond où observer les pratiques de construction textuelle de la ville comme objet de discours. » (Mondada, 2000a:159).

effets de réel. Nous prolongerons donc l'analyse effectuée sur l'oral à propos de textes écrits, en maintenant une 'mentalité analytique' comparable » Mondada, 2000a:159

Elle traite ainsi la mobilisation de données interactionnelles et textuelles comme étant complémentaires et permettant de développer une approche ethnométhodologique dans les deux cas.

« L'analyse développée à partir d'un corpus de textes de voyageurs adopte la même mentalité analytique que celle mobilisée pour l'analyse de la description de la ville et de ses catégories dans les interactions. En effet, la séquentialité – propre à l'approche de l'analyse conversationnelle – reste un niveau d'organisation primordial dans le texte autant que dans l'interaction. Les formulations sont traitées comme une construction procédurale, se déroulant sur l'axe syntagmatique. Des descripteurs également issus des travaux développés à partir de l'analyse des conversations ordinaires comme « auto-réparation » (Sacks, Schegloff & Jefferson 1977) (Ibid. p.176) sont identifiés au sein de formulations du texte. Tout comme l'interaction, le texte y est appréhendé dans sa dynamique, où se rendent visibles les processus de transformation d'objets de discours. Les formulations sont analysées du point de vue des traces du discours en train de se faire, considérant les ressources lexicales mobilisées comme étant « construites localement, contextuellement et cotextuellement » (Ibid. p.179). Au sein du texte comme de l'interaction est posé le problème de l'adéquation descriptive des catégories, des dénominations et des processus de transformation des objets de discours. La matérialité du texte est également prise en compte, pour les effets d'organisation qu'elle produit. L'ordonnancement du texte est analysé dans son rapport à l'organisation du parcours, l'organisation du texte sur l'espace de la page peut être ajustée de telle manière que l'organisation de la ville s'y projette, le texte contribuant ainsi à la construction de l'image de la ville dans le discours. Les effets configurants de la matérialité sont donc étudiés aussi bien dans les ressources interactionnelles que textuelles, qu'il s'agisse de la matérialité des ressources linguistiques ou de celle des visualisations. » Mondada, 2000a

Plus tôt, d'autres chercheurs ont mobilisé des textes pour l'observation et la description des pratiques mises en œuvre. Dans ses *Lectures* (1992), H. Sacks lui-même développe certaines séquences d'analyse à partir de l'examen d'extraits de la Bible dans son exploration du fonctionnement de la culture en tant qu'ensemble de pratiques et plus particulièrement des dispositifs de catégorisation des participants à l'interaction. Plusieurs passages reprennent notamment la parabole du « Problème de Job » (Sacks, 1992, LC1:20 ; LC1:118 et LC1:171). C'est à partir de ces mêmes travaux que P. Eglin et S.Hester (Eglin & Hester, 1997) développent l'analyse des inférences culturelles qui peuvent être établies à la lecture de chapeaux d'articles de journaux (*ibid.* 36-46) (*newspaper headlines*). Les travaux de A. McHoul s'intéressent non seulement au texte mais également aux activités qui lui sont associées comme la lecture ou l'écriture (McHoul, 1982, mais aussi Bruxelles, Greco, Mondada *sous presse* pour la lecture d'un fax lors d'une réunion).

Nos analyses de textes prendront en compte leur matérialité : couleurs, mise en page, spatialité du texte et des images, etc. L. Mondada nous rappelle, en référence aux travaux de J. Goody, que c'est une propriété de l'écriture que de « [rendre] possible l'isolement d'entités, leur intégration dans des espaces de représentation à côté d'autres entités elles aussi isolées de leur contexte, leur confrontation et comparaison, ainsi que des calculs et des comptages. Elle permet l'émergence de logiques taxinomiques, de symétries, de régularités dont le caractère catégoriellement tranché et clairement délimité contraste avec la dynamicité et l'indexicalité de ces catégories dans le contexte des pratiques qui les manipulent » (Mondada, 2000a:15). D'une manière générale, il faut reconnaître qu'elle s'intéresse davantage à la dimension discursive des textes mobilisés qu'à leur matérialité (bien que celle-ci ne soit pas absente de ses analyses sur la ville. cf. 2000a:214-5 ; 227 *sq.*).

Nous observerons la façon dont la matérialité, conjointement aux ressources discursives, participe à la production d'une définition de l'objet de discours mobilisé – le handicap dans ce cas précis (cf. 2.3.1a, pour la constitution de la dimension diverse du handicap). L'analyse des notes prises au cours de réunions et leur organisation spatiale (organisation des zones de textes dans l'espace de la feuille notamment) peut quant à elle s'avérer révélatrice des frontières entre les zones de savoir mobilisées par les membres de l'entreprise par opposition à celles qui intéressent l'ethnographe.

Certains corpus nous permettent de traiter du texte comme objet-en-action, lorsqu'il est possible de documenter les activités au cours desquelles un texte est rendu public et/ou mobilisé. Analysant les processus de rédaction collaborative, L. Mondada et R. Bouchard (Mondada & Bouchard, 2005) s'intéressent aux activités scripturales en interaction, ou aux « pratiques rédactionnelles dans l'interaction » (Miecznikowski & Mondada, 2002), adoptant une approche praxéologique et interactionnelle des pratiques d'écriture.

Dans nos travaux, nous nous sommes également intéressée non pas à la production d'écrits lors de pratiques interactionnelles, mais plutôt à leur mobilisation sous la forme de diaporamas multimédia pour l'animation de réunions professionnelles. De telles pratiques sont également analysées comme des pratiques scripturales⁸². Là encore, nous prendrons en compte leur matérialité (mise en forme dans des diapositives, agencement du texte et des visuels dans des supports de communication comme les affiches), ainsi que le contexte interactionnel dans lequel ils sont mobilisés pour être montrés, lus, discutés... Les travaux de J. Goody (1977) sur la *literacy* ont mis en évidence les caractéristiques culturelles et cognitives du texte écrit et notamment son rôle dans la stabilisation du savoir. C'est en reprenant ces apports théoriques que nous tenterons d'analyser les rôles respectifs de l'écrit et de l'oral pour l'élaboration d'objets de savoir *dans* et *par* l'Entreprise – et notamment lors des réunions de travail mobilisant ces diaporamas multimédia (cf. 1.1.1).

Les analyses des exposés de chercheurs menées dans les laboratoires scientifiques peuvent être transposées aux réunions de travail en entreprise. Ces deux contextes constituent des activités interactionnelles scripto-orales (Miecznikowski, Mondada, Müller, et al. 2001) au cours desquelles le savoir est configuré, de manière située et contingente, par la parole et le maniement d'objets écrits. À l'occasion de certaines de nos analyses décrivant les modes de constitution du handicap en enjeu pour l'Entreprise (cf. 2.2.3c.), nous nous intéresserons notamment à la façon dont des diaporamas multimédia (Power Point) sont mobilisés au cours de réunions de travail. Leurs contenus et leur organisation (séquentielle et spatiale) sont simultanément reconfigurés dans le cours de l'activité qui les mobilise, pour parvenir à une description partagée de l'emploi de personnes handicapées comme enjeu financier. Il est possible de décrire les textes ainsi mobilisés comme des *dispositifs actionnels*.

⁸² On peut les définir comme « l'élaboration, la lecture, la discussion, la compilation, la citation de textes » (Miecznikowski & Mondada, 2002).

Dans le cas de travaux mobilisant différents types de données, la question du statut accordé aux différents corpus est souvent posée. Peut-être est-il utile de préciser que nous accordons le même statut à l'ensemble des données que nous avons mobilisées dans le cadre de nos travaux sur le handicap dans l'espace social de l'Entreprise. Notre position est de ce point de vue proche de celle adoptée par L. Greco (2006; *à paraître a* ; *à paraître b*) dans son analyse sur les dispositifs identitaires de l'homoparentalité. Articles de journaux, interviews retranscrites, extraits de rapports parlementaires ou mails sont analysés avec la même rigueur que les interactions enregistrées puis transcrites (débat, groupes de parole...) et tous permettent de mettre au jour la grammaire culturelle de la parenté.

L'intérêt accordé aux données enregistrées en analyse conversationnelle puis en linguistique interactionnelle conduit parfois à accorder plus de poids aux données transcrites qu'aux autres types de données mobilisés pour l'analyse. Dans l'ensemble des travaux menés précédemment (Charles-Fontaine, 2004 ; Charles-Fontaine, 2005) comme dans la recherche que nous présentons ici, nous n'établissons pas de distinction de statut entre les différents types de données mobilisées.

Nous avons choisi d'inscrire notre travail dans la perspective résolument ethnométhodologique, un choix qui nous semble avoir permis le développement d'une analyse détaillée grâce à une forte implication sur le terrain. Nous avons ainsi pu accéder au plus près des problématiques des membres – que les activités qui nous étaient confiées nous ont parfois conduite à faire nôtres. Le souci que nous avons eu de mobiliser les résultats de notre recherche en vue de la réalisation d'outils pour l'Entreprise (des « livrables » cf. Partie 3) est peut-être révélateur du partage d'une même perspective sur les finalités des activités telles qu'elles sont identifiées par les membres sur le terrain de la Mission Handicap.

1.3 Un problème pratique pour les membres

Dans le contexte d'une entreprise s'engageant dans une politique d'intégration des personnes handicapées, la question du handicap est appréhendée comme n'étant ni évidente, ni immédiate, *i.e.* comme *n'allant pas de soi*. L'orientation des participants vers le caractère problématique de la formulation du handicap est un phénomène qui nous a marqué par sa récurrence dans les situations observées et les données analysées. Des énoncés comme « *X c'est un handicap* » (cf. 2.1.2) ou « *Le handicap c'est pas* » sont observables dans des contextes dans lesquels l'objet de discours *handicap* est mobilisé *par* et *pour* le discours qui le problématise, le structure et le constitue.

Nous présentons ici quelques extraits qui illustrent la mobilisation du handicap dans le discours et dans lesquels la recherche d'une formulation constitue un problème pratique que les membres travaillent à résoudre. Nous analyserons en détail chacun de ces extraits dans la suite de notre travail.

CCF280307_3509_3821

35 ILA: [et c`qu`es:t] c'qu'est c`qui s`rait bien
 36 à démontrer dans- dans ces tables rondes/ c'est/ aussi que\
 37 faire des mou- faire faire à démontr- quoi montrer aux gens
 38 plutôt/ [que\ . **LE HANDICAP**] **c'est pas forcément/ euh:: c'est&**
 39 CEL: [.h oui quelque'un X]
 40 ILA: **&pas déjà\ forcément visible/** et ça s'arrête pas/ aux quat`
 41 typologies [du] gros^handi- de gros^[han]dicaps .h
 42 CEL: [hm] [.h]

CCF310106_2155_2313

36 C: `fin c- . j`pensais à ça en rigolant
 37 quand j`l'écoutais/ . pa`ce que c'est presque euh le comble/ ..
 38 où t'as l'impression que quand t'es jolie ça facilite les
 39 choses\ .h **et une elle disait qu`c'était un handicap\ pour**
 40 **elle/**
 41 M: ben voilà/ oui =
 42 C: = hm
 43 (1.1)

CCF310106_1632_2101

37 C: [j` t`avais dit moi
38 l'histoire de: la couleur de peau aussi **pour cert[ains c'est]&**
39 M: [ouai:s]
40 C: **&un handicap** . c'est vrai qu`c'est beaucoup d`choses\
41 (0.7)
42 C: .h hm\
43 (0.8)
44 M: ben ouais c'est eu:h c'est- .h mais ouais comme j`te dis

Les interactions dont nous avons ici repris quelques extraits ont pour caractéristique de constituer autant d'occasions dans lesquelles le handicap est soumis à controverse, formulé d'une façon qui le distingue d'autres modes de formulation qui sont attribués à d'autres membres (« pour elle », « pour certains ») et/ou jugés inadéquats (« LE HANDICAP c'est pas forcément/ euh:: »). Nous entrerons bientôt dans le détail de l'analyse de ces modes de formulation et des finalités pratiques pour lesquelles ils sont mobilisés (Partie 2).

La récurrence des situations dans lesquelles le handicap est thématiqué dans le contexte de l'Entreprise n'est pas étrangère à l'identification du caractère essentiel de ces formulations. Celles-ci sont produites aux fins des stratégies destinées à favoriser l'intégration des personnes handicapées grâce à l'élaboration d'une définition qui produise son caractère adéquat pour les contraintes de l'Entreprise (cf. 2.2.1). L'extrait présenté ci-dessous constitue la définition du handicap en finalité pratique des activités citées à la ligne précédente (l. 7) : « informer, sensibiliser, communiquer » :

EG_fascicule_MH_022005_extrait_p.4⁸³

6 Les 4 axes majeurs de la politique :
7 Informer, sensibiliser, communiquer :
8 Sur l'engagement du Groupe, **sur ce qu'est le handicap dans**
9 **l'entreprise**, les plans d'action, les outils que la Mission Handicap
10 a réalisés pour répondre aux différentes interrogations de chacun.

C'est la raison pour laquelle nous avons justifié du choix de la Mission Handicap comme terrain d'observation et les premières actions liées à la mise en œuvre de la politique voulue par les dirigeants de l'Entreprise comme contexte idéal où se rend visible ce travail de définition (cf. supra 1.2.2a). Définir le handicap est donc constitué en fin pratique de la

⁸³ Nous renvoyons à l'annexe 2.4 pour l'observation de cet extrait dans le contexte de la page du document dont il a été tiré.

politique d'intégration des personnes handicapées (*i.e.* de la Mission Handicap) et problématisé au cours des interactions relevant de la politique elle-même (élaborer des supports de communication, convaincre un chef d'équipe de recruter une personne handicapée, susciter des partenariats avec des centres dédiés à la formation des personnes handicapées, etc.).

Ces pratiques sont caractéristiques de ces politiques d'emploi mais peuvent s'observer bien au-delà du cadre de l'Entreprise dont nous avons observé les pratiques. Nous en avons trouvé d'autres illustrations, par exemple dans le domaine médical, bien loin des questions du travail et de l'emploi.

De ce point de vue, les travaux de J.-M. Wirotius autour du handicap menés dans le champ spécifique de la médecine physique et de réadaptation (MPR) illustrent également les occasions dans lesquelles la formulation ou la définition du handicap peuvent constituer un problème pratique que les membres tentent de résoudre. Ses travaux mentionnent les problèmes de dénomination et de catégorisation qui se posent aux praticiens de santé :

EG_articles-scientifiques_Wirotius_extraît_p1⁸⁴

1 La question de la catégorisation en rééducation et dans le champ du
2 handicap est souvent débattue, volontiers polémique et très loin
3 d'être résolue. Actuellement les professionnels de la santé dédiés au
4 champ du handicap, ayant à accueillir et à prendre en compte ces
5 questions dans le milieu sanitaire, ne disposent d'aucune
6 catégorisation, d'aucune dénomination et d'ailleurs d'aucune
7 sémiologie explicite, d'aucune mise en mots de l'univers des signes
8 pertinents en rééducation.(...) Pourtant, cette question est centrale
9 puisque les difficultés à nommer des catégories de sujets, de
10 problèmes, à expliquer comment se fait la lecture du corps handicapé,
11 s'accompagnent d'une nébuleuse clinique très défavorable au
12 développement des soins dans ce champ de la santé »

L'existence de nombreuses formulations du handicap inscrites, stabilisées dans des textes de lois (Code du travail, Code de l'action sociale et des familles), des déclarations internationales (Déclaration de l'ONU, classification internationale de l'OMS) ne suffit pas à rendre cette question évidente ou *allant de soi* comme disent les ethnométhodologues. Il s'agit d'un travail perpétuellement à refaire, comme le montre l'absence de mise en mot codifiée évoquée par un

⁸⁴ Le lecteur pourra se référer à l'annexe 2.3 pour observer cet extrait dans le contexte de la première page de l'article dont il est tiré.

professionnel de santé (extrait ci-dessus, l. 7). La possibilité de formuler des descriptions du handicap constitue un problème pratique que les membres cherchent à résoudre, orientés vers la recherche de ce que serait *vraiment* le handicap.

La persistance de ces controverses peut paraître paradoxale du point de vue des procédés de stabilisation qu'offrent les textes de loi. Leur statut leur confère une autorité qui pourrait constituer un gage de validité voire de *véracité* des formulations qu'ils contiennent. En voici quelques exemples :

EG_lois&déclarations_déclaration des droits des personnes handicapées

1 Le terme "handicapé" désigne toute personne dans l'incapacité
2 d'assurer par elle-même tout ou partie des nécessités d'une vie
3 individuelle ou sociale normale, du fait d'une déficience,
4 congénitale ou non, de ses capacités physiques ou mentales.

Article 1 de la déclaration proclamée par l'ONU le 9 décembre 1975

Cet article est orienté vers la formulation d'une définition, comme le montre le recours à des procédés métalinguistiques :

- termes et verbes métalinguistiques : « terme » (l. 1), « désigner » (l. 1) ;
- l'emploi du mot handicap en autonyme (Rey-Debove, 1978 ; Authier-Revuz, Doury, Reboul-Touré, 2004), accompagné de l'usage des guillemets.

Cette définition est formulée de manière à offrir une méthode d'identification possible de « toute personne » (l. 1) à la catégorie des « handicapé[s] ». L'exhaustivité des descriptions produites semble destinée à faciliter les opérations de catégorisation. Cette exhaustivité est classiquement produite par l'organisation de la description par dichotomies successives dont on sait qu'elles divisent les univers de référence sans laisser de reste :

- « une vie individuelle ou sociale »
- « une déficience, congénitale ou non, »
- « ses capacités physiques ou mentales »

Cette définition est « datée » du point de vue du choix des termes. Les textes adoptés par la suite ont en effet privilégié le groupe nominal « personne handicapée » plutôt que « handicapé ». Les textes les plus récents font maintenant référence à des « personnes en situation de handicap », du fait de la généralisation d'une conception du handicap comme résultant d'une interaction entre l'état de santé d'un individu et son environnement.

C'est à l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) que l'on doit ces expressions (extrait ci-dessous).

EG_lois&déclarations_classification OMS⁸⁵

1 L'état de fonctionnement et de handicap d'une personne est le
2 résultat de l'interaction dynamique entre son état de santé
3 (maladies, troubles, blessures, traumatismes, etc.) et les facteurs
4 contextuels. Ces derniers comprennent à la fois des facteurs
5 personnels et des facteurs environnementaux. La CIH-2⁸⁶ dresse une
6 liste très complète des facteurs environnementaux, qui sont
7 considérés comme une composante essentielle de la classification. Les
8 facteurs environnementaux interagissent avec tous les éléments du
9 fonctionnement et du handicap. Le schéma qui sous-tend les facteurs
10 environnementaux est le fait de savoir si les caractéristiques du
11 monde environnant, du contexte social et des attitudes ont un effet
12 facilitateur ou si, au contraire, elles constituent un obstacle pour
13 la personne qui y vit.

À la différence de l'extrait précédent, celui-ci cherche moins à décrire la catégorie des personnes désignées par le terme « handicapé » que « l'état de fonctionnement et de handicap d'une personne » (l. 1). La description formulée vise à rendre possible l'identification de situations dans lesquelles le handicap émerge d'une relation entre la personne et différents facteurs d'un environnement situé auquel ne préexiste pas nécessairement le handicap. Ce ne sont donc pas les personnes mais les situations que l'on cherche à catégoriser comme relevant du handicap, assimilé à « un obstacle » (l. 12).

La loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, est le plus récent des textes français légiférant sur la situation des personnes handicapées. Elle a pour principale caractéristique d'énoncer une définition *légale* du handicap, les parlementaires ayant déploré son absence jusque-là. La formulation d'une définition du handicap a constitué l'un des objectifs de ce nouveau texte de loi.

⁸⁵ Cette classification est dite « Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé » (CIF).

⁸⁶ La classification CIF a récemment fait l'objet d'une révision, à l'issue de laquelle elle a été rebaptisée CIH-2.

EG_lois&déclarations_loi du 11/02/2005

1 Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation
2 d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie
3 dans son environnement par une personne en raison d'une altération
4 substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions
5 physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un
6 polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

Article 2 de la loi 2005-102 [modifiant l'article L.114 du code de l'action sociale et des familles]

Bien que proposant une description du handicap et non de la catégorie des personnes handicapées, ce texte est assez proche de celui de la « Déclaration des droits des personnes handicapées » (ONU, 1975) dans ses modes de formulation : les groupes nominaux se caractérisent par la présence de nombreux adjectifs épithètes et compléments de nom adjectivaux.

Le code du travail français propose quant à lui une définition de l'identité de « travailleur handicapé », propre au domaine de l'emploi et du travail.

EG_lois&déclarations_code du travail

1 Est considérée comme travailleur handicapé toute personne dont les
2 capacités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement
3 réduites par suite d'un insuffisance ou d'une diminution de ses
4 capacités physiques ou mentales, tout en restant apte à travailler.

Article L. 323-10

Du fait de leurs caractéristiques, ces textes de lois et déclarations n'entretiennent pas avec les interactions que nous avons transcrites les mêmes relations que celles existant entre les interactions de description de la ville et les récits de voyageurs (Mondada, 2000a). Leur mobilisation nous a toutefois paru pertinente du point de vue de l'éclairage qu'ils apportent sur les problèmes pratiques que pose la définition du handicap, que ce soit pour le législateur ou pour les membres de l'Entreprise qui cherchent à favoriser l'intégration des personnes handicapées. De manière très intéressante, certains textes de synthèse évaluent les définitions légales du handicap au regard des finalités visées par les politiques sociales et les principes qui les sous-tendent (égalité des chances, non-discrimination, etc.). L'extrait suivant, tiré du

résumé d'un rapport européen comparant les législations des États membres de l'Union Européenne et de la Norvège⁸⁷, présente explicitement le problème d'une définition :

EG_études&rapports_analyse comparative_CE

- 1 Le rapport étudie en détail la pertinence des définitions du handicap
- 2 utilisées en politique sociale par rapport aux besoins auxquels les
- 3 politiques sociales sont destinées à répondre.

Les textes faisant référence au handicap – dont la sélection présentée ici n'est pas exhaustive – participent de la sédimentation des formulations du handicap et constituent un lieu institutionnel de stockage et d'indexation d'un savoir sur le handicap⁸⁸.

Mais ces formulations ne déterminent pas les pratiques de catégorisation auxquelles se livrent les membres de l'Entreprise pour déterminer qui peut être catégorisé comme personne handicapée, comme travailleur handicapé ou encore quelle situation peut être à l'origine de la manifestation d'un handicap. En d'autres termes, ces définitions ne maîtrisent pas l'appartenance à la catégorie des participants. Ces textes législatifs ne permettent pas, sans l'apport de décrets et d'arrêtés d'application d'une part, et d'une jurisprudence d'autre part, résoudre les problèmes pratiques qui se posent aux membres dans le cours de leurs activités.

À défaut d'exercer un effet codifiant qui maintiendrait leurs objets à l'abri de retours critiques sur eux, ils constituent néanmoins une ressource que peuvent mobiliser les participants dans le cours des activités dans lesquelles ils sont engagés.

À titre d'exemple, la diapositive présentée ci-dessous, tirée d'un support élaboré pour des réunions d'information-sensibilisation, reprend l'article du code du travail dans son intégralité dans le contexte des réunions d'information-sensibilisation.

⁸⁷ Définition du handicap en Europe : analyse comparative. Rapport de la Commission Européenne (Direction générale de l'emploi et des affaires sociales) (2004). cf. présentation des données :1.2.3b.

⁸⁸ Pour une étude ethnographique de la fabrique du droit, on pourra se reporter à l'étude de B. Latour (2004), menée au Conseil d'État.

EG_pres_sensi_diapo6

Le statut de travailleur handicapé

Est considérée comme travailleur handicapé toute personne dont les capacités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite d'une insuffisance ou d'une diminution de ses capacités physiques ou mentales, tout en restant apte à travailler.

Article L.323-10 du Code du Travail

6

Mission Handicap Partageons l'expérience, multiplions les chances

Les modalités de la description du handicap constituent donc un problème pratique pour les membres autant que pour le chercheur. La multiplicité des occasions dans lesquelles les participants cherchent à formuler le handicap ou en contestent la définition proposée nous a guidée dans le choix de cet objet d'étude. Dans nos analyses, nous nous sommes attachée à rendre le point de vue des participants précisément (Emerson, 2003), en adoptant une perspective *émique*.

Adopter une perspective *émique* ne signifie pas faire l'hypothèse que c'est le contexte qui détermine l'activité, pour peu que l'on considère la relation de réflexivité dans laquelle prennent forme l'activité observée (les ressources mobilisées, les gestes accomplis, etc.) et le contexte qui concourt à son intelligibilité.

Nous avons décrit plus haut notre implication dans les activités de l'Entreprise tout au long de notre travail de recherche (cf. 1.2.2b). En tant que participante, nos propres pratiques répondaient davantage à des finalités professionnelles de membre (recruter une personne handicapée, convaincre une salariée de témoigner dans un support de communication sur le handicap dans l'Entreprise) qu'à des préoccupations d'observatrice-analyste. Cela dit, le choix que nous avons fait d'un point de vue *émique* sur les activités a différé le moment auquel nous avons fini par considérer notre propre point de vue de participante comme pouvant nourrir le point de vue *émique* que nous retrouvions en devenant notre propre objet d'étude à travers les traces enregistrées et transcrites de notre activité de membre.

Intéressons-nous à présent aux modalités de description du handicap mobilisées par une entreprise face à l'obligation d'emploi de personnes handicapées.

2. L'Entreprise face à l'obligation d'emploi de personnes handicapées

Dans le contexte des entreprises, la mise en œuvre d'une politique d'emploi en faveur des personnes handicapées donne lieu à des discours *sur* le handicap.

Dans cette deuxième partie, nous nous intéresserons en détail au lien qu'il est possible d'établir entre d'une part les activités d'identification et de définition du handicap dans le cadre d'une politique d'emploi en faveur des personnes handicapées et d'autre part des logiques d'action. Bien entendu, il existe un lien réflexif entre ces activités verbales et les fins pratiques des entreprises engagées dans de telles politiques : les logiques d'action influencent les modes d'identification et de formulation du handicap qui les configurent en retour. Pour les ethnométhodologues, ces activités sont constitutives pour le handicap et il est possible d'analyser les procédures de raisonnement et les méthodes d'investigation mises en œuvre par les membres.

Lorsque le langage est mobilisé, les verbalisations produites ne sont pas transparentes et les objets, les événements ou les personnes qu'elles décrivent ne sont pas laissés indemnes après qu'ils ont été décrits. La façon dont sont traités les entretiens dans le champ de la linguistique interactionnelle est révélatrice de cette conception du langage. Les récits produits dans ces circonstances ne sont pas considérés comme des données révélant ou dévoilant une réalité sociale sous-jacente (Mondada, 2001b). Cette approche du langage est à l'opposé des approches représentatives qui postulent un rapport univoque entre les mots et les choses, les premiers permettant uniquement de référer, désigner les seconds. Nous avons inscrit notre travail dans la perspective de l'analyse conversationnelle issue de l'ethnométhodologie, qui considère au contraire que les verbalisations sont une occasion de constituer les objets dont elles traitent sans pour cela nier leur valeur référentielle.

Les descriptions produites ne sont pas un commentaire, une référence ou un moyen de désigner ces objets. Ce sont des actions à proprement parler qui s'inscrivent dans un contexte qu'elles configurent et qui les configure en retour.

L'ethnométhodologie insiste particulièrement sur la dimension indexicale du langage (cf. supra 1.1.3c) et la notion d'indexicalité sous-tend l'idée que les descriptions sont inextricablement liées aux occasions de leur utilisation parce qu'elles en constituent des caractéristiques inhérentes. Les explications ordinaires ne sont pas situées en dehors du temps des actions. Ce ne sont pas des moments durant lesquels l'action s'interrompt pour faire place au commentaire sur l'action. Ce que l'on nomme *accounts* dans ces travaux ne sont pas des descriptions désincarnées, indépendantes des contextes dans lesquels elles sont mobilisées. La forme qu'ils prennent est à la fois configurée *par* et constituante *pour* les activités, les contextes qui les mobilisent. Ce sont des actions en propre, interprétées et comprises de manière procédurale (c'est-à-dire comme des conduites) par les participants de l'interaction.

Ainsi, on dit des observations développées par H. Garfinkel dans le champ de l'ethnométhodologie qu'elles naturalisent le langage dans la mesure où elles situent l'analyse des descriptions et des pratiques de justification sur un pied d'égalité avec d'autres formes d'action pratique. L'intérêt pour le langage ne s'explique pas par les contenus qu'il véhicule ou les discours *sur* l'action qu'il énonce. Au contraire, il est une forme d'action parmi d'autres, une ressource pour l'action. Dans le contexte particulier de notre travail de recherche, les descriptions du handicap apparaissent comme une ressource de premier plan aux fins d'une politique d'intégration des personnes handicapées.

Ainsi appréhendé, le langage organise également sa propre descriptibilité. H. Garfinkel et H. Sacks (Garfinkel & Sacks, 1970) ont expliqué comment le langage lui-même peut faire l'objet de pratiques au travers desquelles les membres rendent descriptible la compréhension qu'ils produisent du langage lui-même. « Les *glossing practices* constituent des méthodes pour produire une compréhension observable et descriptible – c'est-à-dire *accountable* (dont on peut rendre compte) – du langage naturel, avec lui et à l'intérieur de lui. » (Garfinkel & Sacks, 1970 [2007: 429-474])⁸⁹.

« Les locuteurs procèdent de cette façon lorsqu'ils ont à les identifier ou à les remplacer. En procédant ainsi, ils peuvent faire l'énorme travail qu'ils font avec le langage naturel, même si, au cours de leurs conversations, il ne leur est possible à aucun moment, pas même « à la fin », de mettre en mots exacts ce dont

⁸⁹ L. Mondada (1998b) applique également cette propriété d'auto-descriptibilité à la conversation elle-même, comme aux autres pratiques sociales (Mondada, 1998b:143). L'activité conversationnelle de *formulating* (Garfinkel & Sacks, 1970:350) « peut consister par exemple en la verbalisation du topic de la conversation, l'explicitation d'un accord atteint au cours de l'échange, un commentaire ou une évaluation à propos de son déroulement ».

ils ont parlé. Cela ne veut pas dire qu'ils ne savent pas de quoi ils parlent ; cela veut dire que c'est de cette façon-là qu'ils connaissent ce dont ils parlent. [À travers les glossing practicies, les locuteurs ont la possibilité de] signifier par les détails, situés, de leur discours, quelque chose d'autre que ce qu'ils peuvent dire avec les seuls mots qu'ils utilisent. (...) Signifier quelque chose de différent de ce qu'on peut énoncer 'explicitement' ne veut pas dire que le locuteur signifie quelque chose de différent de ce qu'il dit : mais plutôt qu'il fournit – quoi qu'il en dise – le matériau qui doit être utilisé pour établir ce qu'il dit. (...) elles correspondent à d'innombrables façons de manifester-dans-la-parole et de manifester-pour-le-discours, que l'on comprend et comment on comprend »
Garfinkel & Sacks, 1970

H. Garfinkel et H. Sacks (Garfinkel & Sacks, 1970) en concluent que « *la maîtrise du langage naturel est entièrement et inéluctablement un accomplissement occasionné* ». C'est ce que nous allons observer dans ce qui suit, en nous intéressant entre autres aux choix de lexèmes, aux descriptions et aux reformulations qui contribuent à la catégorisation de l'objet de discours *handicap*.

Cette approche s'inscrit dans la perspective que nous adoptons quant à la conception du langage et plus particulièrement du lexique et des ressources langagières (cf. supra 1.1.3c).

Rappelons enfin que nous traitons ici le handicap comme un objet de discours plutôt que comme une entité conçue dans sa référence à des objets d'une réalité extérieure (Mondada, 1994). En effet, il est fréquemment constitué en topic dans les interactions qui se développent dans l'entreprise autour de la mise en œuvre de la politique d'emploi à l'intention des personnes handicapées. Promu au rang de topic de la conversation, il est alors susceptible d'être soumis à controverse, contesté pour être reconfiguré d'une façon adéquate aux finalités identifiées par les participants. Il peut difficilement échapper aux conséquences de sa mobilisation dans un discours qui contribue inexorablement à le configurer.

En tant qu'objet de discours, il donne lieu à des négociations des participants sur les ressources de la langue les plus appropriées. Les extraits présentés ci-dessous, tirés des minutes d'un Comité de Groupe, donnent un exemple de ces négociations.

EG_minutes_CG_062006_extrait 1

1 Il est important de noter ici que l'on ne dit pas « les handicapés »
2 et, encore moins, « les Cotorep », car, dans un premier cas, on
3 oublie complètement qu'il s'agit d'une personne et, dans un second,
4 on porte un jugement. Il est plus juste de parler de personnes en
5 situation de handicap.

EG_minutes_CG_062006_extrait 2

1 Vous n'avez jamais été embêtés quand vous avez licencié des gens qui
2 étaient « Cotorep » ! Je préfère utiliser ce terme moi-même
3 parce qu'il veut dire ce qu'il veut dire.

On voit ici que le choix de l'un ou l'autre des termes en fonction de finalités pratiques donne lieu à des explicitations. La ressource linguistique qui sera sélectionnée est configurante pour l'objet de discours tel qu'il émerge. Dans ces extraits, les participants opposent notamment « cotorep »⁹⁰ et « personnes en situation de handicap », revendiquant l'adéquation référentielle de l'un ou l'autre des termes. Le choix d'une ressource linguistique sera dans d'autres cas associé à des valeurs morales.

CCF310106_1632_2101

61 M: .h oui mais un- handicap c'est un mot qui est quand même fort/
62 à la base\
63 C: hm
64 M: tu vois/
65 (0.7)

C'est l'ensemble de ces formulations de l'objet de discours et les évaluations qui sont produites explicitement qui nous intéresseront dans ce qui suit.

L. Mondada (1994) développe également le lien entre la formulation d'objets de discours et les processus cognitifs sous-jacents, proposant une approche ethnométhodologique de la cognition. Les processus de conceptualisation de phénomènes ou d'événements sont explorés à travers leur lien avec certaines fins pratiques. Traités comme accomplissements pratiques,

⁹⁰ Il s'agit là d'un trope qui permet de désigner un groupe de personne au moyen de l'instance qui les catégorise. Il s'agit de commissions d'experts (COTOREP rebaptisée depuis 2005 « CDAPH ») qui décident de l'attribution du statut de travailleur handicapé.

ils permettent de mettre en évidence les procédures de raisonnement mobilisées par les membres.

« Face à un corps mort, les acteurs concernés construisent sa conceptualisation en termes de cadavre résultat d'un suicide, d'un homicide, d'euthanasie, d'une mort 'naturelle' ou en termes de cas indécidable. Cette catégorisation émerge au cours de procédures adéquates, qui diffèrent selon les intérêts particuliers en jeu des différentes catégories concernées (l'épouse, le médecin légiste, le commissaire de police, les instances judiciaires, etc.) (Atkinson, 1971) »
Mondada, 1994:97

Les mêmes raisonnements et processus de catégorisation sont appliqués face à une personne qui se déplace à l'aide d'une canne blanche, à un professeur qui a une façon particulière de tenir sa craie (nous renvoyons à un extrait emprunté à E. Schegloff, que nous analyserons plus bas, p.152), à une personne qui boite... Ils différeront selon qu'ils sont appliqués par un travailleur social, un parent, un passant ou une personne chargée de l'intégration des personnes handicapées dans les entreprises.

Ces raisonnements s'appliquent notamment face au constat d'un écart par rapport à une norme identifiée. Les participants s'orientent alors vers *quelque chose qui pose problème*, comme une difficulté à se déplacer, la possibilité d'être un bon candidat pour un emploi... Par cette expression, nous désignons tout autant les lieux que les formes de manifestation du handicap envisagé comme un problème. Les raisonnements des participants permettent d'identifier une situation de handicap ou de catégoriser un membre comme appartenant à la catégorie des personnes handicapées. Il s'agit de raisonnements qui traitent du handicap comme d'une catégorie stigmatisée. C'est à ce type de raisonnements que nous nous intéresserons dans un premier temps (2.1). Nous emprunterons à Ch. Goodwin (1996), la notion de *prospective indexical* pour mettre en lumière ces raisonnements procéduraux.

Dans une seconde partie (2.2), nous verrons comment les descriptions du handicap sont mobilisées – et surtout configurées *par* et *pour* – les plans d'actions élaborés dans le cadre de la mise en œuvre d'une politique pour l'emploi des personnes handicapées. Ces descriptions s'attachent à produire l'adéquation du handicap, voire à le constituer en ressource, que ce soit pour la réalisation d'activités professionnelles, l'obtention d'un emploi ou l'optimisation de la performance économique d'une entreprise.

Enfin, nous verrons que les deux versions du handicap ainsi constituées – le handicap comme *stigmat* et le handicap comme *ressource* – coexistent dans l'espace social de l'Entreprise (2.3). La sélection du *handicap-ressource* comme meilleur moyen d'atteindre les fins pratiques de l'Entreprise ne garantit pas sa stabilité, elle révèle au contraire l'instabilité des objets de discours et l'accomplissement incessant que nécessite leur maintien. Mais commençons tout d'abord par nous intéresser aux façons de faire qui constituent le handicap en *stigmat*.

2.1 *Le handicap comme catégorie stigmatisée*

Lorsqu'ils ont à décrire ou à identifier une situation de handicap, les acteurs sociaux s'appuient sur des inférences, des types de formulations, mobilisent des attributs... qui rendent visible un savoir communément admis sur le handicap. Ce faisant, ils contribuent à l'accomplissement pratique de la catégorie.

L'observation des méthodes mobilisées par les membres pour produire des descriptions relevant du handicap rend disponible le savoir stocké dans les catégories (cf. supra 1.1.3a), pour les participants autant que pour l'analyste. Nous allons tenter dans ce qui suit de montrer comment les participants conditionnent – pour ainsi dire – la formulation de descriptions produisant l'appartenance à la catégorie des personnes handicapées (ou des travailleurs handicapés) à la possibilité d'identifier quelque chose qui pose problème.

En dehors des contextes d'activités propres aux entreprises engagées dans des politiques d'intégration de travailleurs handicapés (que nous aborderons au point 2.2), les activités de description et d'identification du handicap sont déclenchées – de manière régulière⁹¹ – suite à la production d'un *account* du type « *Il a un handicap* » ou « *Il est/Je suis handicapé(e)* ». Nous observerons successivement ces façons de faire dans un extrait proposé par E. Schegloff (2007a) ainsi que dans un entretien réalisé par nos soins avec une salariée de l'Entreprise.

Les descriptions produites pour justifier *de* ou nier la production d'*accounts* traitant du handicap comme d'un stigmat viennent à leur tour renforcer les attentes associées à la catégorie et notamment sa dimension discréditée. Les attributs qui sont mobilisés lors de telles occasions, les oppositions catégorielles vers lesquelles les participants s'orientent contribuent à l'identification de quelque chose qui pose problème : des difficultés à exercer ou conserver

⁹¹ Les analyses développées dans le champ de l'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique se caractérisent par un intérêt tout particulier pour la mise en évidence de régularités. Ces travaux cherchent à mettre au jour des régularités et des récurrences, et, par la constitution d'ensembles d'extraits présentant le même phénomène (on les appelle « collections » (Mondada, 2005b), comme par exemple des corpus d'ouvertures de conversations téléphoniques, d'invitations, de compliments, etc.), ils cherchent à en démontrer la systématique.

« When one read these kinds of studies, one is struck by the very frequent (!) use of various kinds of quantifying expressions, such as 'routinely', 'regularly', 'frequently', 'a substantial number', 'often', 'generally', 'recurrent', 'comparatively rare', 'commonly', 'massively recurrent' and 'absent'. In this way, the discussion of specific instances is given a wider relevance as an exemplary treatment of something that is typical or atypical in some sense. » Ten Have (1990).

son métier, effectuer certaines tâches, des difficultés rencontrées pour accéder à un emploi, exercer un métier à responsabilités... Des attributs sont sélectionnés en tant qu'ils correspondent ou non à la normalité, qu'ils sont ou non appropriés à la réalisation d'activités de la vie quotidienne ou professionnelle. Lorsqu'ils sont mobilisés pour produire ces descriptions, identifications ou évaluations, les attributs mobilisés par les participants sont réflexivement constitués comme stigmatisants par le simple fait de les produire dans le cadre de justification des descriptions proférées (dimension séquentielle).

Dans les données tirées de E. Schegloff (2007a), la production d'énoncés du type « *I don't see anything wrong* » en réponse à des questions du type « *Did you noticed he has a handicap ?* » révèlent un certains type d'attentes sur le handicap. Dans les entretiens menés dans l'Entreprise, nous verrons ensuite que des oppositions du type *normal* vs. *handicapé* sont mobilisées et donnent lieu à des reformulations sur la base d'attributs stigmatisants, traités comme absents pour la catégorie *normal* et présents pour la catégorie *handicapé*. Ces extraits nous permettront par ailleurs de revenir sur les processus de catégorisation et leur lien avec la description d'attributs.

Intéressons-nous à la façon dont a été identifié le traitement du handicap comme stigmaté dans l'intégration sur le terrain et la sélection d'un objet d'étude.

Nous empruntons le terme de *stigmaté* et son dérivé *stigmatisé* au travail de E. Goffman sur le handicap (Goffman, 1963 [1975]). « Le mot stigmaté servira donc à désigner un attribut qui jette un discrédit profond » (Goffman, 1975:13).

Dans le souci d'une démarche réflexive, il est possible d'établir un lien entre les orientations prises par notre travail et la temporalité même du travail de recherche. Les lectures abordées en parallèle du travail de terrain ont entraîné certaines de ces orientations. Ainsi, les choix effectués sur le terrain (assister à une réunion, sélectionner un objet d'analyse...) sont moins le résultat de décisions initiales, préalablement à l'analyse, que celui de la temporalité de la recherche qui nous a conduite à nous intéresser plus particulièrement à certains phénomènes. La relecture de ce travail dans le contexte de l'accès au terrain aura sans doute orienté la suite de nos travaux. L'étude de E. Goffman autour de la notion de stigmaté nous est apparue à la fois proche de ce que nous nous attendions à trouver sur un terrain où entrerait en compte le handicap tout en développant un des premiers aspects qui nous ait frappée : la question des usages sociaux du handicap (en sous-titre de cet ouvrage). Ces premières lectures sont traitées comme étant en adéquation avec ce que le chercheur s'attend à trouver sur le terrain (cf. ci-dessous EG_journal_15022005 - extrait 1) et confirmées par les épisodes observés sur le

terrain (cf. EG_journal_15022005 - extrait 2). Dans les premiers temps de notre travail de recherche, ces lectures ont permis d'élaborer une grille de lecture du terrain. Elles nous ont également permis de relever une série de phénomènes analysés par E. Goffman et d'orienter notre regard ethnographique, qui, lors des premiers temps, ne sait pas toujours où se poser.

Les quelques lignes tirées des notes ethnographiques présentées ci-dessous permettent d'observer comment le texte de E. Goffman est traité comme étant adéquat à ce que le chercheur s'attend à trouver sur le terrain. La lecture des travaux de E. Goffman est présentée, aux lignes 2-4, comme étant une façon de faire régulière, en référence à d'autres terrains comme le montre l'usage de « souvent » l. 2. Ces notes produisent le caractère adéquat de cette lecture, que ce soit en référence à des expériences précédentes mais également du point de vue de ce que le chercheur s'attend à trouver sur le terrain (« particulièrement adaptée » l. 5). La citation du sous-titre des travaux de E. Goffman, « les usages sociaux du handicap » (l. 6), est produite en écho au contexte de la recherche (« dans le cadre d'un groupe comme » l. 5-6) et aux pratiques observées (« traitement du handicap comme ressource » l. 5). La référence faite aux lectures dans cet extrait en révèle la dimension configurante pour le travail d'observation ethnographique et de sélection d'un objet d'étude.

EG_journal_15022005 (Extrait 1)

1 Pour aborder le sujet, j'entreprends la lecture de « Stigmates ». La
2 microsociologie de Goffman m'a souvent semblée être un bon moyen
3 d'entrer dans une analyse détaillée d'un phénomène particulier... Cette
4 entrée en matière me paraît particulièrement adaptée à l'analyse du
5 traitement du handicap comme ressource dans le cadre d'un groupe
6 comme ABG. Goffman y présente les « usages sociaux du handicap ».

À travers ces lectures, nous avons donc abordé le terrain en étant attentive à la description du handicap comme stigmaté plutôt que comme ressource.

EG_journal_15022005 (Extrait 2)

1 Dans le cadre d'une relecture de Stigmates, de Goffman, j'ai repensé
2 à une réflexion de Florence autour du handicap.
3 Goffman écrit : « même le plus fortuné des normaux risque fort
4 d'avoir son défaut à demi caché et, aussi petit soit-il, il vient

5 toujours un moment où il ressort, provoquant un écart honteux entre
6 les identités sociales réelle et virtuelle ».
7 À ce sujet, Florence me faisait part du fait qu'elle avait amené
8 l'ensemble de ses managers à se plier à l'exercice de l'aveu de son
9 « handicap » face à la situation de l'un d'entre eux qui ne voulait
10 pas reconnaître une petite surdité.

Cet extrait est séparé par quelques paragraphes de l'extrait précédent. Ces notes ethnographiques permettent d'observer la façon dont la référence au texte sociologique constitue une occasion de renvoyer à des propos échangés sur le terrain.

Du point de vue de l'organisation globale du texte ethnographique, la référence aux lectures (l. 1) rend pertinent – d'un point de vue topical – le développement de la séquence qui va suivre. L'expression « dans le cadre de » (l. 1) permet de contextualiser l'épisode auquel il va être fait référence « une réflexion de Florence autour du handicap » (l. 1-2). Cette mise en contexte est suivie d'une citation extraite du travail de E. Goffman (l. 3-6). Vient ensuite – et de manière articulée : « à ce sujet » l. 7 – la narration à proprement parler de l'épisode, sous forme de propos rapportés par une directrice de magasin. Dans cette courte narration, il est possible d'observer comment le caractère adéquat des lectures au terrain est produit, que ce soit en termes d'organisation du texte ou de choix des formulations employées dans la mesure où les termes choisis pour présenter cet épisode sont proches de ceux extraits du texte de E. Goffman. Le caractère discréditable du handicap est rendu visible par le choix des ressources linguistiques pour la citation (« écart honteux » l. 5) mais également pour la narration : « aveu » l. 8 et « ne voulait pas reconnaître » (l. 9-10). Dans les deux cas, les descriptions de la dimension stigmatisante du handicap ne sont pas restreintes à son caractère plus ou moins visible, comme le montre l'usage d'expressions comme dans l'incise « aussi petit soit-il » (l. 4) ou le choix de l'adjectif épithète « petite » (« petite surdité » l. 10). L'usage des guillemets encadrant le terme « handicap » l. 9 est significatif de ce point de vue puisqu'il rend visible l'orientation des locuteurs vers le caractère inadéquat de la ressource linguistique sélectionnée pour la référence visée.

Les lectures et les épisodes observés sur le terrain sont traités comme concordant du point de vue de la constitution du handicap en *stigmat*e susceptible de jeter le discrédit sur un individu.

Dans notre exploration de l'accomplissement pratique du handicap comme stigmat, nous nous intéresserons d'abord aux raisonnements procéduraux au moyen desquels les participants identifient une situation de handicap ou une personne handicapée (2.1.1).

Dans un deuxième temps (2.1.2), nous verrons quelles sont les méthodes que les participants mobilisent pour produire des descriptions relevant du handicap. Ces méthodes font notamment intervenir l'emploi générique du terme handicap.

Nous emprunterons aux travaux de Ch. Goodwin (1996) la notion de *prospective indexical* pour présenter le fonctionnement de l'objet de discours « handicap », dont la mention déclenche des descriptions mobilisant des attributs associés au handicap (2.1.1b).

Nous établirons auparavant un parallèle avec l'identification d'une panne dans un Service Après-Vente (SAV) (2.1.1a) afin d'observer les façons de faire que déclenche la mention d'un *prospective indexical*.

Ces différentes analyses nous permettront d'explicitier plus aisément par la suite les méthodes mobilisées par les membres pour identifier – et ce faisant constituer – des situations relevant du handicap pour les fins pratiques des activités dans lesquelles ils sont engagés.

2.1.1 Identifier un problème

Culturellement, la mention d'un handicap (ou *du* handicap) déclenche presque systématiquement une description explicitant sa nature ou son origine. Des descriptions du type « *Il a un handicap* » ou « *Il est handicapé* » ne semblent pouvoir se satisfaire à elles-mêmes et sont souvent suivies de descriptions justifiant la validité d'un tel *account*. L'analyse des pratiques au cours desquelles interviennent ces descriptions permet de montrer que le handicap est traité comme un problème qu'il convient d'explicitier.

Nous verrons que la notion *prospective indexical*, introduite par Ch. Goodwin (1996), s'avère éclairante pour la description des méthodes constituant le handicap en stigmat.

Nous allons développer l'examen de cette notion à partir de l'analyse des activités de description de la panne dans un SAV. L'investigation menée conjointement par un client et un technicien pour aboutir à une description de la panne constitue une bonne métaphore de la façon dont est traité le handicap.

Nous pourrions ainsi aborder en détail les aspects théoriques du *prospective indexical* avant d'établir le parallèle avec le handicap.

Le problème pratique que les participants ont à résoudre peut être glosé de la manière suivante :

« Si une description du type X a un handicap ou X est handicapé est produite, alors il doit être possible de produire une ou plusieurs descriptions identifiant un écart par rapport à la norme ou le lieu de la manifestation d'un problème ».

C'est ce type d'investigation qui constitue l'accomplissement pratique de l'interprétation du handicap comme stigmat. Mais arrêtons-nous auparavant sur l'analyse du traitement de la panne dans un Service Après-Vente (a.) : cela nous permettra de mieux cerner la notion de *prospective indexical* et ses apports à la constitution du handicap comme stigmat (b.).

a. Métaphore de la panne

L'analyse que nous proposons du handicap en termes de *catégorie stigmatisée* s'attache à décrire les méthodes mises en œuvre par les participants. Nous verrons notamment le lien que les participants établissent entre appartenance à la catégorie et orientation vers des attentes normatives.

Au préalable, un parallèle nous est apparu entre les modes interactionnels de description du handicap et les pratiques observées dans un SAV. Ce parallèle en forme d'interlude nous permettra tout à la fois de familiariser le lecteur avec la reprise que nous ferons de la notion de *prospective indexical* dans nos travaux sur le handicap, mais également de rendre visible l'existence de régularités qui constituent un révélateur de la culture d'un groupe (Sacks, 1992, LC2:215-221 ; cf. supra 1.1.3a).

Établir ce parallèle nécessite que nous présentions succinctement le type d'activités qu'il est possible d'observer dans un SAV – activités que nous avons pu analyser en détail lors de précédents travaux de recherche (Charles-Fontaine, 2005)⁹².

⁹² Les données que nous mobilisons ici pour établir ce parallèle avaient été constituées pour notre recherche au sein du SAV. Il s'agit d'extraits de notre journal ethnographique (3 tomes) et d'enregistrements vidéo transcrits.

Le SAV d'une enseigne de distribution de produits manufacturés a pour principale vocation d'assurer la réparation des articles distribués qui sont en panne ou détériorés. Dans ce cas, une partie du travail des équipes de techniciens chargés de l'accueil des clients consiste à établir un dossier de prise en charge des appareils défectueux pour l'envoi aux services qui procèderont le cas échéant à la réparation. Un des items du dossier consiste en une description de la panne constatée. Cette description se fait à la manière du médecin qui cherche à établir un diagnostic à partir de l'exploration des symptômes décrits par son patient (Maynard, 2003 ; Cicourel, 2002).

Ce sont le plus souvent les clients qui, dès les premiers tours de l'interaction et après un court échange de salutations, font mention d'un problème. Cette mention constitue un motif de leur présence dans le service et intervient donc dès l'ouverture de l'interaction (*Reason for call*, Sacks, 1992, LC1:313).

L'extrait transcrit ci-dessous illustre cette organisation séquentielle. Une cliente (C) se présente au comptoir du SAV, et après un échange de salutations, présente au technicien (A) sa caméra numérique.

CCF140405_trans_2

```
1      C:    bonjour/
2      A:    bonjour madame
3          *(0.4)*
4          *C s'approche du comptoir*
5 -> C:    j`vous apporte cette caméra: qui a un an: qui est/ cassée/ qui
6 ->      est sous garantie °ça marche plus°
7 ->> A:    qu'est ce qui marche pas/
8 ->>> C:    .hh alors en fait euh::: quan:d j'enregistre
```

▪ ***Le prospective indexical (Goodwin, 1996)***

La mention et le traitement d'un *prospective indexical* constituent l'une des régularités que notre travail au sein d'un SAV, basé sur une observation ethnographique couplée à la réalisation d'enregistrements audio et vidéo des interactions, avait permis de mettre en évidence. Ch. Goodwin (1996), désigne ce type de phénomènes par l'expression *prospective indexical*.

« *The term 'problem' is an instance of what I will call a prospective indexical. The sense of what constitutes the problem is not yet available to recipients but is instead something that has to be discovered subsequently as the interaction proceeds. Recipients are set the task of attending to subsequent events in order to find what particulars constitute the problem on this specific occasion* » Goodwin, 1996:384

Par le choix de ces termes, il traite l'identification – et éventuellement la résolution – du problème comme ne pouvant se faire que dans le déroulement de l'interaction dans la mesure où il s'agit d'une activité irrémédiablement indexicale.

Ch. Goodwin (1996) décrit l'environnement séquentiel au sein duquel le *prospective indexical* apparaît de la façon suivante⁹³ :

1. Signalement initial qu'il existe un problème ;
2. Demande de développement formulée par l'interlocuteur ;
3. Le locuteur initial (*teller*) produit une description du problème.

Il rapproche ces caractéristiques séquentielles de celles décrites par H. Sacks (1974) concernant le préfaçage des narrations (*story preface*). C'est bien dans ce type d'environnement séquentiel qu'intervient la mention du *prospective indexical* dans les activités de description de la panne dans un SAV, comme on peut le voir dans l'extrait présenté ci-dessus.

CCF140405_trans_2

1 C: bonjour/
2 A: bonjour madame
3 *(0.4)*
4 *C s'approche du comptoir*
5 -> C: j`vous apporte cette caméra: qui a un an: qui est/ cassée/ qui
6 -> est sous garantie °ça marche plus°
7 ->> A: qu'est ce qui marche pas/
8 ->>>C: .hh alors en fait euh::: quan:d j'enregistre
9 A: hm

⁹³ Il s'agit de notre propre traduction de la présentation de Goodwin (1996:385).

« An initial report that a trouble exists (« We definitely have a problem here on this jet: bridge ») is followed by recipient's request for elaboration (« You know what the: problem is »), which leads to teller's description of the problem (« it's not taking ground on the aircraft »).

10 C: ça . ça a l'air d'aller bien\ . quand je vérifie: i`y a pas
 11 d`son\
 12 A: hm/
 13 C: l'image est complètement dépixellisée\
 14 A: ouais
 15 C: [voilà .. donc je sais pas XX têtes de lecture . si euh .hh ces
 16 cassettes ne sont- >les cassettes qui sont bouzillées elles
 17 sont pas lisibles non plus sur d'aut`caméras\
 18 A: d'accord\ vous avez essayé avec des cassettes neuves/
 19 C: t- ouais sony tédéka euh différentes marques euh .
 20 [j'ai lavé ça sert à rien]
 21 A: [XXXXX un problème effectiv`]ment des têtes de lecture\ des
 22 [têtes de l'enre]gistrement\
 23 C: [ouais]

Il est possible d'identifier dans cet extrait chacune des phases décrites par Ch. Goodwin :

- (1) : « j`vous apporte cette caméra: qui a un an: qui est/ cassée/ qui est sous garantie °ça marche plus° » l. 5-6
- (2) : « qu'est ce qui marche pas/ » l. 7
- (3) : l. 8-20 Description menée collaborativement par C et A (formulation de questions) du problème.

Après ces trois phases, le technicien (A) propose une première version du diagnostic de la panne: « un problème effectiv`ment des têtes de lecture\ des têtes de l'enregistrement\ » l. 21-22. Il est ratifié par C au tour suivant et en chevauchement par « ouais ».

▪ *La description déclenchée par le prospective indexical*

L'activité de formulation du problème – la séquence (3) – est prise en charge de manière collaborative par le technicien qui formule une série de questions et par le client qui produit des descriptions du fonctionnement de l'appareil tel qu'il a pu l'observer. Résoudre le problème mentionné en ouverture de l'interaction implique moins de procéder à la réparation de l'appareil qu'à faire l'analyse du type de panne dont il s'agit. L'interaction développée entre le client et le technicien consiste à établir ce diagnostic. Nous avons pu observer des

régularités dans les façons de produire une description de la panne qui puisse être enregistrée dans le dossier de prise en charge de l'appareil pour réparation. Il apparaît que les participants procèdent en distinguant d'une part les descriptions relevant du fonctionnement normal de l'appareil et d'autre part les descriptions des dysfonctionnements constatés. Les descriptions que produit le client sur le fonctionnement de l'appareil sont collaborativement catégorisées comme relevant de l'une ou l'autre de ces catégories. L'opposition entre fonctionnement normal et attendu⁹⁴ et dysfonctionnement permettent aux participants d'établir une série d'inférences sur le type de panne.

L'extrait présenté ci-dessous est également tiré de l'interaction entre une cliente (C) et un technicien (R) au SAV. Il s'agit pour ces deux participants d'identifier la raison pour laquelle la batterie de l'ordinateur portable de la cliente ne se recharge plus. Après une première séquence ayant permis d'identifier un contact défectueux entre l'ordinateur et le cordon de l'alimentation-secteur (abrégé en « alim » par le technicien l. 1 : « prise d'alim flottante »), le technicien entreprend la rédaction du dossier de prise en charge de l'appareil pour réparation. C'est dans ce dossier que doit être rédigé un diagnostic de la panne. La formulation du diagnostic donne lieu à la séquence transcrite ci-dessous et au cours de laquelle les participants s'orientent vers l'opposition entre un fonctionnement attendu, et catégorisé comme normal, et un dysfonctionnement, *i.e.* la panne.

CCF250405_trans_1

- 1 R: donc prise d'alim flottante/
 2 C: et: ça r`charge pas en fait . [donc ça é- ça l`]recharge une&
 3 R: [recharge ouais]
 4 C: &fois et après ça euh XX faut qu`la batt`rie se vide . et qu'on
 5 l`recharge . ça marche jamais sur secteur\
 6 R: alors que ça devrait . [XXXXXXXXXXXXXXXX sur l`sec]teur et sans&
 7 C: [alors que ça devrait `fin]
 8 R: &batt`rie
 9 (0.6)
 10 C: euh non ça vide la batt`rie et on essaye de: [euh `fin XX]
 11 R: [mais ça ça devrait\\]
 12 [ça doit/ .. fonctionner uniqu`ment:XXXX sur&
 13 C: [ça devrait ça devrait marquer qu`c'est sur secteur]
 14 R: &sec[teur\
 15 C: [euh non ça f-] fonctionne pas sur secteur c`t`à

⁹⁴ Le caractère *attendu* peut notamment être exprimé par l'usage de formes verbales au conditionnel.

- 16 [dire qu'i-]
 17 R: [je sais/] mais ça devrait\
 18 C: ça devrait/ oui\ `fin quand i`y a: oui i`y a une
 19 [icône qui dit qu`ça:]
 20 R: [voilà . ça c'est son] fonctionnement normal=
 21 C: =normal [oui\
 22 R: [d'accord\

Le fonctionnement de l'appareil est catégorisé comme un dysfonctionnement lorsque le fonctionnement constaté et décrit n'est pas le fonctionnement attendu. Le technicien propose une première formulation de la panne (« prise d'alim flottante » l.1) qui est suivie d'un tour de la cliente (C) relevant du fonctionnement constaté : l. 2 à l. 5.

- 2 C: et: ça r`charge pas en fait . [donc ça é- ça l`]recharge une&
 3 R: [recharge ouais]
 4 C: &fois et après ça euh XX faut qu`la batt`rie se vide . et qu'on
 5 l`recharge . ça marche jamais sur secteur\

L'utilisation de la conjonction de coordination « et » permet de traiter le tour de C comme complétant le diagnostic du technicien. Tandis que R cherche à décrire l'origine du dysfonctionnement – lié à un contact défectueux, la description produite par C l. 2 à 5 traite des conséquences sur le fonctionnement de la batterie qui ne peut être rechargée. Par l'usage de la locution « *alors que* » et du conditionnel (« *alors que ça devrait* » l. 6), le technicien traite la description de C comme ne relevant pas du fonctionnement attendu. Après une première partie de tour produite sous la forme d'un *assessment* par une reprise du tour de R, C produit finalement un désaccord préfacé par « 'fin » l. 7 et formulé au tour suivant après une pause (0.6)⁹⁵. Le désaccord entre les deux participants sur le fonctionnement attendu est visible dans les tours suivants à travers le choix du complément du verbe devoir : pour R c'est le fait que l'appareil fonctionne (*i.e.* que la batterie alimente l'ordinateur) qui est produit comme fonctionnement normal (« ça devrait fonctionner » l. 12), tandis que pour C, c'est l'apparition d'une icône au bas de l'écran qui constitue le fonctionnement normal (« ça devrait ça devrait marquer qu`c'est sur secteur » l. 13). C ratifie finalement la proposition de R: « ça devrait/ oui\ `fin quand i`y a: oui i`y a une icône qui dit qu`ça: » (l. 18-19), description catégorisée par R au tour suivant comme constituant le fonctionnement normal (« voilà . ça c'est son fonctionnement normal » l. 20) où le clitique *ça* renvoie anaphoriquement à la description produite par C.

⁹⁵ On voit ici l'orientation de C vers le caractère non-préférentiel du désaccord (Pomerantz, 1984:57-101).

Cette séquence est liée à l'activité de R à qui il revient de rédiger le dossier de prise en charge de l'appareil pour réparation. Cette phase de l'activité constitue donc une occasion pour les participants de catégoriser la panne à toutes fins pratiques – celles de la saisie dans le dossier d'une description qui soit ratifiée par l'ensemble des participants.

En anticipant sur les analyses qui vont suivre au sujet du handicap, on peut dire qu'en s'appuyant sur l'opposition *fonctionnement attendu* vs. *fonctionnement constaté*, les participants – par une sorte de métaphore – s'orientent vers la description d'un *handicap machine*.

On a donc bien ici la mention d'un problème (identification du *prospective indexical*), suivie d'une description mobilisant l'opposition entre fonctionnement normal et dysfonctionnement. D'ailleurs, les ressources linguistiques au moyen desquelles est formulé le *prospective indexical* sont assez proches, qu'il s'agisse d'une panne ou d'un handicap.

▪ ***Le prospective indexical comme « problème » ou « souci »***

L'identification d'un problème est souvent formulée à l'aide de locutions telles que *problème de* ou *souci de*, que ce soit dans le cadre de l'identification d'une panne ou d'un handicap.

Journal_SAV2_070705

« j'veous amène mon téléphone. Il ne marche plus »

« j'ai un problème avec mon PC parce que j'ai des touches qui se barrent »

« mon appareil est en panne. Enfin a priori puisqu'il ne marche plus »

« Bonjour monsieur, j'ai un souci avec mon DVD »

Journal_SAV1_020405

A : bonjour/

B : c'est pour/

A : mon ordinateur portable il marche plus. Du coca a été renversé dessus.

On retrouve également ces termes dans les descriptions relevant du handicap. Ils sont employés dans des constructions syntaxiques légèrement différentes des formulations que l'on a pu identifier dans les activités au Service Après-Vente. Dans les descriptions relevant du handicap, on trouve plutôt :

*Problème de + complément du nom**Souci de + complément du nom*

Les occurrences présentées ci-dessous sont tirées de l'enregistrement d'une réunion de présentation de la politique d'emploi de personnes handicapées au cours de laquelle les participants (des responsables des ressources humaines et responsables d'exploitation) se sont livrés à un recensement du nombre de personnes handicapées présentes sur deux entrepôts logistiques (situés à Lesquin et Dourges). Les formats des descriptions produites à cette occasion sont liés à l'activité collaborative de recensement : il ne s'agit pas simplement de compter – à voix haute, sur ses doigts – mais de faire référence ensemble à des personnes de telle manière que les participants ne recensent pas plusieurs fois la même personne. Pour procéder au recensement, les participants font donc mention, selon les cas, du prénom de la personne, du poste occupé, du site de rattachement, ou encore du problème qui permet de catégoriser la personne à laquelle il est fait référence comme membre typique de la catégorie.

CCF220906_handicap

20 CRI: on a eu [l'année dernière aussi pendant] la campagne quelqu'un&
21 NIC: [i`y en a pas un à lesquin/]
22 CRI: qui avait **un problème de [hanche\ c'est i`boitait un peu\]&**

CCF220906_handicap

30 CRI: &.hh eu::h >qu'est resté avec un doigt en moins ça c'était<
31 eu:h y a quelques temps/, . eu:h des personnes qui ont **des**
32 **problèmes de dos** aussi mais qui ont travaillé:

CCF220906_handicap

40 CRI: y avait aucun sou[ci]\ .h euh andréa eu:::h
41 CEL: [hmhm]
42 VAL: **c'est un problème aussi de [dos**
43 CRI: **[problème de do:s\ .. .h . eu::h**
44 °donc°

Cette activité de recensement procède donc par la référence à un problème, éventuellement étayé par des compléments indiquant sa localisation ou son origine, comme dans *problème de dos*.

On trouve le même type de formulations dans des mails de candidatures spontanées adressées par des personnes se présentant comme travailleurs handicapés :

MHCa_241106_xm (extrait)

14 PS : Mon dossier de reconnaissance d'adulte handicapé est en cours au
15 sein de la MDPH/COTOREP des bouches du Rhône et fait suite à un
16 **problème de santé rencontré en cours d'année 2006**

b. Le terme « handicap(é) » fonctionne comme un *prospective indexical*

Dans le cadre des observations et des enregistrements réalisés pour notre recherche, l'appartenance des membres à la catégorie des personnes handicapées semble elle aussi être produite :

- (1) au moyen de l'orientation des participants vers la mention d'un problème (*prospective indexical*).
- (2) au moyen de la formulation de descriptions justifiant d'un écart par rapport à la norme. Ces descriptions mobilisent selon les cas des attributs liés au handicap ou le couple catégoriel normal/handicapé. Du point de vue de l'organisation séquentielle, elles sont produites dans le *subsequent talk*.

De manière similaire aux pratiques observées dans un SAV, la mention du handicap déclenche des descriptions justifiant que l'on puisse parler de handicap. Elles précisent par exemple son origine ou sa nature.

Ainsi, tout comme la panne, le handicap est compris comme un écart par rapport à une norme. Cet écart est semblable à celui constaté entre le dysfonctionnement technique d'un appareil et le fonctionnement normal ou attendu. Sa mention conduit les acteurs sociaux à produire une série de distinctions servant à caractériser une situation problématique et par conséquent à justifier de son traitement (qu'il s'agisse de la compensation du handicap ou au contraire de la discrimination, du désavantage). L. Quéré et M. Relieu (Quéré & Relieu 2001) nous rappellent que c'est sur ces distinctions que se fonde l'action publique en faveur des personnes handicapées :

« L'action publique est ainsi étayée sur la définition de problèmes publics, c'est-à-dire sur la problématisation, dans un référentiel déterminé d'événements et de situations qui font saillie sur un arrière-plan d'attentes normatives routinières. »

Une telle problématisation explicite les principes et les valeurs en fonction desquels un événement ou une situation fait problème » Quéré et Relieu, 2001:12

C'est en s'appuyant sur l'écart par rapport à des attentes normatives que les acteurs sociaux identifient le handicap. Il s'agit d'un véritable dispositif d'investigation, qui peut être rapproché de celui décrit par H. Sacks dans sa thèse (1966) et au moyen duquel les bénévoles d'un centre de prévention du suicide parviennent à déterminer l'imminence ou non du passage à l'acte. Dans ce contexte, c'est l'identification ou non de membres de l'entourage en situation d'apporter leur soutien à la personne en détresse qui sera déterminante. Dans le cas du handicap, c'est l'appréciation de l'écart à la norme qui jouera ce rôle de révélateur.

Lorsque des descriptions du type « *X a un handicap* » ou « *X est handicapé* » sont formulées, les participants s'orientent vers l'existence d'un problème à découvrir pour ratifier le traitement catégoriel qui en découle. L'identification de ce qui constitue un problème est produite à partir de la formulation de descriptions qui doivent pouvoir être catégorisées comme relevant du handicap, par opposition à des descriptions qui seraient traitées comme relevant de la norme.

Ces modes de description du handicap relèvent de la dimension culturelle d'un groupe, décrits en termes de *méthode* au sens que lui a attribué l'ethnométhodologie de H. Garfinkel. Il s'agit d'un véritable travail de détection d'un problème, à la manière du technicien d'un Service Après-Vente chargé de localiser et d'expliquer la survenue d'une panne.

Dans l'ensemble de la littérature de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle, une série de pratiques sont mobilisées autour de la détection ou de l'interprétation d'un problème ou de ses manifestations. H. Sacks (1966:69) nomme *detection problem* la recherche qu'implique chaque catégorie pour déterminer de quelle assertion elle relève : *what category an assertion is a case of?*

Le *prospective indexical* constitue un déclencheur d'investigation, comme parfois les *paires relationnelles standardisées* (Sacks, 1972a:37) lorsqu'elles sont mobilisées dans l'investigation de l'urgence de l'appel. Dans les données analysées par H. Sacks, les attentes sociales et normatives instaurées dans des paires catégorielles comme *époux/épouse* ou *mère/enfant* permettent d'investiguer l'entourage de l'appelant afin d'identifier un dispositif identitaire dont il puisse attendre de l'aide : ses parents ou ses enfants selon l'âge de l'appelant (Bonu, Mondada, Relieu, 1994).

La façon dont la mention du *prospective indexical* déclenche la recherche de quelque chose qui ne va pas ou qui pose problème peut aussi être rapprochée de la méthode décrite par H. Garfinkel (1967:76-103) dans les termes de *méthode documentaire d'interprétation*. Cette méthode renvoie à la façon dont la production d'une description déclenche la recherche de ce qui « permet de donner sens à ce qui se passe en l'associant à un *pattern* sous-jacent, reconnu et familier » (Gulich & Mondada, 2001:199). C'est le résultat de cette recherche qui donne à la description son sens spécifique.

« La recherche d'un schéma d'intelligibilité permettant de donner un sens à la description permet, une fois identifié un aspect pertinent possible, d'élaborer la description en rapport avec lui » Heritage, 1984:47

Ces pratiques d'investigation dans lesquelles l'attention des participants est orientée vers une interprétation adéquate au contexte dans lequel les descriptions sont produites est particulièrement visible lorsqu'est mobilisée la catégorie du handicap. Les interactions développées dans le cadre des démarches d'accompagnement d'équipes et de managers autour de l'intégration de personnes handicapées donnent presque systématiquement lieu à des questions sur la nature ou l'origine du handicap. Sa seule mention est souvent jugée insuffisante pour des managers qui estiment que leur connaissance de ce qui pose *réellement* problème permettra d'intégrer le nouveau venu dans les meilleures conditions possibles.

En nous penchant sur les descriptions produites suite à la mention d'un handicap (*subsequent talk*), nous nous intéresserons au rôle joué par la formulation d'attributs, interrogeant à cette occasion les liens entre formulation d'attributs et processus de catégorisation. Il apparaît que la visibilité des attributs formulés est une condition pour justifier du caractère adéquat de la mention du handicap. Le couple catégoriel normal/handicapé joue un rôle similaire.

▪ ***Catégorisation et formulation d'attributs liés à la catégorie***

Pour reprendre la glose que nous avons proposée plus haut, on pourrait décrire ainsi l'orientation des participants vers l'existence d'attributs relevant du handicap :

« Si une description du type *X* a un handicap ou *X* est handicapé est produite, alors il doit être possible d'identifier un problème (prospective indexical) qui pourra être formulé à partir d'un ou plusieurs attributs liés à la catégorie ».

Les descriptions relevant du handicap mobilisent des attributs spécifiques, décrivant les activités auxquelles se livre un membre, son comportement, ou encore son apparence physique.

Nous aurions pu opter pour le terme *disqualifiants* pour désigner ces attributs, mais une confusion aurait pu s'établir avec l'expression consacrée *disqualifiants pour l'appartenance à la catégorie* (c'est-à-dire le cas notamment des modificateurs de la catégorie⁹⁶ [Sacks, 1992, LC1:44-45]). On remarque au contraire que c'est sur ces attributs mêmes que reposent les processus de catégorisation observés.

Adoptant la démarche de l'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique, nous cherchons moins à produire un paradigme des attributs relevant du handicap, qu'à étudier la façon dont les membres mobilisent des familles d'attributs pour les traiter comme liées à la catégorie. Nous nous référerons notamment aux travaux de L. Jayyusi (1984) pour explorer les liens qui peuvent être établis entre attributs et catégories.

Dans l'extrait suivant, analysé par E. Schegloff (2007a)⁹⁷ la formulation d'un attribut du type « avoir un handicap » déclenche une série de descriptions orientées vers l'identification d'un problème que les participants cherchent à formuler. C'est à l'occasion de ce travail de formulation que sont mobilisés des attributs liés à la catégorie.

Extrait (Schegloff, 2007:478-9 TG, 6:01-42)

1 Bee: nYeeah, 'hh This feller I have-(nn)/(iv-)' 'felluh'; this
2 ma:n. (0.2) t! 'hhh He ha::(s)- uff-eh-who-who I have fer
3 Linguistics [is real]ly too much, 'hh[h=]
4 Ava: [Mm hm?] [Mm [hm,]
5 Bee: [=I didn' notice it

⁹⁶ Il s'agit descriptions d'un membre qui ne permettent plus de le traiter comme les autres membres de sa catégorie, notamment du point de vue des droits et obligations associés à la catégorie (cf. infra **Erreur! Source du renvoi introuvable.**).

⁹⁷ Nous reprenons ici à l'identique la transcription de Schegloff (2007a:478-9) et les conventions qui lui sont propres, caractérisées par un fort degré d'adaptation de l'orthographe à la prononciation phonétique. Nous renvoyons le lecteur aux relations entre transcription et analyse (cf. 1.2.3a) pour la réflexion sur la dimension configurante de telles conventions de transcriptions.

6 b't there's a woman in my class who's a nurse 'n. 'hh she
7 said to me she s'd **didju notice he has a ha:ndicap** en I
8 -> said wha:t. You know I said I don't see anything wrong
9 wi[th im, she says his ha:nds.=

10 Ava: [Mm:.
11 Bee: ='hhh So the nex' cla:ss hh! 'hh fer en hour en f 'fteen
12 minutes I sat there en I watched his ha:n(h)ds hh
13 hh['hhh=
14 Ava: ->> [Why wha[t's the ma[tter] owith (his h'nds)/(him.)
15 Bee: [=She [meh-]
16 Bee: 'hhh t! 'hhh He keh- **He doesn' haff uh-full use uff hiss**
17 **hh-fin::gers** or something en he, tch! **he ho:lds the chalk**
18 **funny=en,** 'hh=
19 Ava: =Oh[:]
20 Bee: [hhHe-] eh-**his fingihs don't be:nd=en,** ['hhh-
21 Ava: [Oh

Dans cet extrait, Bee rapporte les propos échangés avec une autre personne de sa classe au sujet du professeur de linguistique : « she said to me she s'd didju notice he has a ha:ndicap » (l. 7).

S'ensuit alors une série de descriptions produites collaborativement par Bee et Ava mais aussi – par le jeu de la polyphonie – par la camarade de classe dont les propos sont rapportés par Bee au cours de l'interaction. Ces descriptions reposent sur l'identification de quelque chose qui pose problème, et qui permette de ratifier la description basée sur l'identification d'attributs « *he has an ha:ndicap* ».

Si l'on reproduit artificiellement les échanges entre Bee (B) et sa camarade (C) au discours direct, il devient possible d'identifier une paire adjacente (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974 ; Schegloff, 2007b) :

C : Didju notice he has a ha:ndicap (première partie de paire adjacente)

B : (what) I don't see anything wrong with him (2^{ème} partie)

C : his han:nds

Dans la seconde partie de cette paire adjacente, B ne traite pas le tour précédent de C comme une question *fermée*, qui appellerait une réponse de type oui/non. Se faisant, elle s'oriente vers le fait que la production de la seconde partie de la paire adjacente est liée à la possibilité d'identifier quelque chose qui pose problème (« anything wrong » l. 8). La réponse de C (« his hands ») orientent l'investigation de Bee, investigation dont elle rend compte sous la forme d'une narration :

11 Bee: ='hhh So the nex' cla:ss hh! 'hh fer en hour en f 'fteen
 12 minutes I sat there en I watched his ha:n(h)ds hh
 13 hh['hhh=
 14 Ava: ->> [Why wha[t's the ma[tter] owith (his h'nds)/(him.)

C'est à ce moment que Ava, en chevauchement avec le tour de Bee, mobilise le même type de méthode que Bee précédemment, sollicitant la formulation de quelque chose qui pose problème (« what's the matter owith (his h'nds)/(him.) » l. 14).

Bee avait entrepris ce type de formulation simultanément à la question de Ava (chevauchement l. 14-15). Elle reprend alors la parole au tour suivant (l. 16 et suiv.) et produit une série de descriptions visant à ratifier une description du type « *X a un handicap* » qui portent sur les mains du professeur.

16 Bee: 'hhh t! 'hhh He keh- He doesn' haff uh-full use uff hiss
 17 hh-fin::gers or something en he, tch! he ho:lds the chalk
 18 funny=en, 'hh=
 19 Ava: =Oh[:]
 20 Bee: [hhHe-] eh-his fingihs don't be:nd=en,

La transcription de cette description permet de relever des traces d'une recherche d'exhaustivité de la part de Bee comme l'intonation de liste (noté conventionnellement par la virgule ,) et sur le plan syntaxique, la production de quatre groupes syntaxiques décrivant successivement la motricité des doigts du professeur (« He doesn' haff uh-full use uff hiss hh-fin::gers » l. 16-17 ; « eh-his fingihs don't be:nd=en, » l. 20) ou la façon dont il tient la craie (« he ho:lds the chalk funny » l. 17-18).

À travers ces descriptions, elle s'attache à produire une série d'attributs qui puissent être à l'origine de difficultés pour les membres qui les possèdent.

Cet extrait présente un intérêt tout particulier si l'on s'intéresse en détail au déroulement séquentiel déclenché par l'énoncé que Bee rapporte : « didju notice he has a ha:ndicap » (l. 7). Peut-on dire que cet énoncé fait mention d'un *prospective indexical* tel que le décrit Ch. Goodwin (1996) et tel que nous avons pu l'observer dans les activités de description de la panne dans un Service Après-Vente ? On vient de voir qu'à deux reprises, Bee puis Ava produisent des tours au cours desquels elles sollicitent la production d'une description de quelque chose qui pose problème. Ce faisant, ne nous permettent-elles pas d'identifier ce qui précède comme comportant la mention d'un *prospective indexical* ?

Reprenons les tours de parole de Ava et Bee qui se succèdent après la narration de Bee

rapportant des propos échangés avec sa camarade :

- 11 Bee: ='hhh So the nex' cla:ss hh! `hh fer en hour en f 'fteen
12 minutes I sat there en I watched his ha:n(h)ds hh
13 hh[`hhh=
14 Ava: ->> [Why wha[t's the ma[tter] owith (his h'nds)/(him.)
15 Bee: [=She [meh-]
16 Bee: `hhh t! `hhh He keh- He doesn' haff uh-full use uff hiss
17 hh-fin::gers or something en he, tch! he ho:lds the chalk
18 funny=en, `hh=
19 Ava: =Oh[:]
20 Bee: [hHe-] eh-his fingihS don't be:nd=en, [`hhh-
21 Ava: [Oh

Il est possible d'identifier un début de narration, produit par Bee dans son tour l. 11 à l.13. Le tour qui suit, formulé par Ava, est très proche de la seconde séquence proposée par Ch. Goodwin (1996) dans sa description de l'environnement séquentiel du *prospective indexical*. Ce tour est suivi d'une description produite par Bee en réponse :

(2) : Demande de développement formulée par l'interlocuteur

- 14 Ava: ->> [Why wha[t's the ma[tter] owith (his h'nds)/(him.)

(3) : le locuteur initial (*teller*) produit une description du problème

- 15 Bee: [=She [meh-]
16 Bee: 'hhh t! 'hhh He keh- He doesn' haff uh-full use uff hiss
17 hh-fin::gers or something en he, tch! he ho:lds the chalk
18 funny=en, 'hh=
19 Ava: =Oh[:]
20 Bee: [hhHe-] eh-his fingihs don't be:nd=en, ['hhh-
21 Ava: [Oh[::

À ce niveau d'énonciation (que l'on distingue du niveau d'énonciation des propos rapportés), il est difficile de déterminer si le tour de Bee, l. 11-13, constitue un tour mentionnant un *prospective indexical*.

Si l'on reprend maintenant les propos échangés entre Bee et sa camarade (C) que nous avons reformulés plus haut :

C : *Didju notice he has a ha:ndicap*

Bee : *wha:t . I don't see anything wrong with im*

C : *his hands*

Il semble possible d'établir tout à la fois que cette séquence de paroles rapportées associée au tour de Bee l. 11 à 13 constitue une préface de narration (*story preface*) mais également que la séquence de tours échangés entre Ava et Bee développe la description entreprise par C (et rapportée par Bee) : « *she says his ha :nds* » (l. 9).

On peut formaliser comme suit la façon dont les propos échangés à ces deux niveaux d'énonciation se complètent :

| | |
|-------|---|
| C : | <i>Didju notice he has a ha:ndicap</i> |
| Bee : | <i>wha:t . I don't see anything wrong with im</i> |

| | |
|-------|---|
| C : | <i>his hands</i> |
| Bee : | <i>= 'hhh So the nex' cla:ss hh! 'hh fer en hour en f 'fteen minutes I sat there en I watched his ha:n(h)ds hh hh['hhh=</i> |
| Ava : | <i>[Why wha[t's the ma[tter] owith (his h'nds)/(him.)</i> |
| Bee : | <i>[=She [meh-]</i> |
| Bee : | <i>hhh t! 'hhh He keh- He doesn' haff uh-full use uff hiss hh-fin::gers or something en he, tch! he ho:lds the chalk funny=en, 'hh=</i> |
| Ava : | <i>=Oh[:]</i> |
| Bee : | <i>[hhHe-] eh-his fingihs don't be:nd=en, ['hhh-</i> |
| Ava : | <i>[Oh[::</i> |

Nous avons encadré d'un double trait les tours produisant la mention d'un *prospective indexical* : « *ha:ndicap* », que la réponse de Bee traite comme « *anything wrong* ». Il s'agit de la séquence (1) telle que décrite par Ch. Goodwin (1996). Le tour de Bee : « *wha:t . I don't see anything wrong with im* » constitue moins une réponse à la question qu'elle rapporte de sa camarade, qu'une demande à poursuivre telle qu'identifiée suite à la mention d'un *prospective indexical* : séquence (2). Ainsi, produire un tour du type « *wha:t . I don't see anything wrong with im* » pour encourager C à poursuivre traite rétrospectivement l'occurrence de *handicap* comme terme permettant d'identifier un *prospective indexical*, à la manière de *problème* dans les interactions d'un Service Après-Vente. Nous avons encadré

d'un trait épais ce qui peut être traité comme constituant le développement de la description sollicitée par le tour de Bee : type « *what . I don't see anything wrong with im* ».

Dans un second temps, l'identification de ce *prospective indexical* rend disponible pour les participantes un cadre d'interprétation (*framework for interpretation*, Sacks, 1974) pour analyser ce qui suit (*subsequent talk*, Sacks, 1974) comme *relevant du* et *constituant* le handicap.

Selon E. Schegloff, seuls sont décrits dans cet extrait des attributs du handicap, et non la catégorie elle-même. C'est d'ailleurs pour illustrer la façon qui permet de s'en tenir au point de vue des participants dans l'analyse du couple *catégorie* vs. *attribut* que E. Schegloff développe l'analyse de cet extrait (dont nous n'avons repris qu'une partie).

« Parties to talk-in-interaction can and do discriminate between attributes and categories, so analysts should not simply treat the former as virtually doing the latter. One thing participants can do is make such a conversion, and it is a point to examine what they are getting accomplished by doing so, and what is getting done by deploying some feature as an attribute without treating it as a category »
Schegloff, 2007a:481.

Cette question ne peut être résolue que si l'on s'attache à décrire les façons de faire mobilisées par les participants pour tenter de produire un discours objectivé sur la distinction entre catégorie et attributs.

Pour reprendre l'analyse de E. Schegloff en nous appuyant sur l'extrait présenté ci dessus, on peut distinguer des formulations du type : « *there's a woman in my class who's a nurse* » (l. 6), d'autres formulations comme : « *he has a ha:ndicap* » (l. 7).

Voici la suite de l'extrait que nous empruntons à E. Schegloff :

Extrait (Schegloff, 2007:478-9 TG, 6:01-42) (2^{ème} partie)

20 Bee: [hhHe-] eh-his fingihs don't be:nd=en, ['hhh-
21 Ava: [Oh[:]
22 Bee: [Yihknow] she
23 really eh-so she said you know, theh-ih- she's had
24 ->>> experience. 'hh with **handicap** people she said but 'hh
25 ih-yihknow ih-theh- in the fie:ld.
26 (0.2)

- 27 Ava: (Mm:.)
- 28 Bee: thet they're i:n[::]=
- 29 Ava: [(Uh [huh)
- 30 Bee: [=Yihknow theyd- they do b- (0.2)
- 31 t! 'hhhh **they try even harduh then uhr-yihknow a regular**
- 32 **instructor.**
- 33 Ava: Righ[t.
- 34 Bee ['hhhh to uh ins(tr)- yihknow do the class'n
- 35 evr[ything.] An:d,
- 36 Ava: [Uh huh.]
- 37 Bee: She said **they're usually harder markers** 'n I said wo::wuhh
- 38 huhh! 'hhh I said theh go, I said there's- there's three
- 39 courses a'ready thet uh(hh)hh[hff
- 40 Ava: [°Yeh
- 41 Bee: I'm no(h)t gunnuh do well i(h)n,

E. Schegloff s'appuie sur les pratiques mises en œuvre par les participants pour distinguer « he has a ha:ndicap » et « handicap' people ». S'il est possible d'identifier un terme catégoriel lié au handicap dans les deux cas, l'usage qui est fait des termes est très différent. Dans le second cas, Bee fait référence aux membres de la catégorie en employant le pluriel, déployant un savoir de sens commun sur leurs caractéristiques⁹⁸ :

- 30 Bee: [=Yihknow theyd- they do b- (0.2)
- 31 t! 'hhhh **they try even harduh then uhr-yihknow a regular**
- 32 **instructor.**

Il nous semble pourtant que bien que ne constituant pas une catégorisation *per se*, les formulations de descriptions à l'aide d'attributs peuvent s'inscrire dans des dispositifs de catégorisation.

L'identification d'attributs ou de processus de catégorisation relèvent de descriptions.

Nous avons vu que H. Sacks présente son *Membership Category Device* comme un dispositif d'étude sociologique permettant d'analyser la façon dont les participants formulent des descriptions à partir de catégories organisées en collections (des réservoirs de catégories) (cf. supra 1.1.3a). Par exemple, à partir de la collection « famille », il est possible de formuler des descriptions comme « *untel est un père* », « *unetelle est une sœur* » ; de même que la

⁹⁸ CF aussi Sacks, 1992, LC1:570 "X do Y are primitives : X do Y is well known".

collection « métiers » permet de formuler les descriptions : « *c'est un peintre* », « *c'est un médecin* », etc.

Ainsi, la description : « there's a woman in my class who's a nurse » (l. 6) constitue comme ces quelques exemples, une occurrence de formulation de description sur la base d'une catégorie : *nurse*. Par ailleurs, l'activité d'identification d'un problème de santé attribuée à l'infirmière est de ce point de vue caractéristique de la catégorie (*category bound activities*) :

5 Bee: [=I didn' notice it
6 -> b't there's a woman in my class **who's a nurse 'n.** 'hh **she**
7 ->> **said to me she s'd didju notice he has a ha:ndicap** en I
8 said wha:t. You know I said I don't see anything wrong
9 wi[th im, she says his ha:nds.=
10 Ava: [Mm:.

Une infirmière est culturellement une catégorie dont on peut attendre de ses membres qu'ils soient capables d'identifier des problèmes de santé comme le handicap. La description de cette activité participe de la catégorisation de cette camarade comme *nurse*. *Le Membership Categorization Device* ne définit pas uniquement les propriétés des catégories (être liées à des actions) mais également des règles d'application, déterminant notamment la pertinence des choix de catégorisation⁹⁹. Si dans l'extrait tiré de E. Schegloff (2007a) on doit distinguer les catégorisations à proprement parler (« a woman in my class who's a nurse ») de la formulation d'attributs (« he has a ha:ndicap »), cela ne signifie pas que la formulation d'attributs soit indépendante des procédés de catégorisation. En effet, si l'on applique la règle de cohérence¹⁰⁰ à cet extrait, la catégorisation d'une élève du cours comme infirmière et la description d'activités typiquement associées aux membres de cette catégorie (être attentif à

⁹⁹ Comme nous l'avons mentionné plus haut, c'est la possibilité d'observer la façon dont les membres sélectionnent une catégorie plutôt qu'une autre dans un contexte donné qui constitue la question pratique à l'origine du *Membership Categorization Device* de Sacks.

¹⁰⁰ La règle de cohérence (*consistency rule* ; Sacks, 1992, LC1:238) stipule que si un membre ou un groupe de personnes sont catégorisés au moyen d'une première catégorie, les autres membres ou groupes de personnes auxquels ils sera fait référence seront catégorisés à partir de la même catégorie ou de catégories appartenant à la même collection. « [the consistency rule] holds that if you are categorizing some population of persons – if a member is categorizing some population of persons – then if they've used on category from some collection for the first person they're going to categorize, they may – it is legitimate, permissible – to categorize the rest of the population by the use of the same or other categories of the same collection. » Sacks, 1992, LC2:239.

l'état de santé des personnes) contribuent à produire de manière implicite la catégorisation des membres à partir de catégories appartenant à la même collection. L'attribut identifié (« *he has a ha:ndicap* ») peut alors être lu comme la catégorisation de ce membre comme personne handicapée. Participe également de ce processus de catégorisation la particularité de certaines catégories de fonctionner comme paires relationnelles standardisées (*standardized relational pairs* [Sacks, 1972a:37]¹⁰¹), à la manière de *mommy/baby*, pour reprendre l'exemple de H. Sacks. On peut alors identifier le passage d'un premier dispositif catégoriel, élaboré au moyen de la paire standardisée *professeur/élève* ; à un second : infirmière/personne handicapée. Ainsi, pour poursuivre la réflexion développée par E. Schegloff à partir de cet extrait, si la formulation d'attributs ne constitue pas *stricto sensu* la catégorisation d'un membre, l'ensemble des formulations (descriptions, attributs et catégorisations) permettent de mobiliser des inférences sur l'appartenance catégorielle des membres auxquels il est fait référence et/ou des participants de l'interaction. Les paires relationnelles standardisées permettent d'étendre les catégorisations formulées pour des membres à d'autres, de manière implicite. L'ensemble de ces attentes culturelles et inférences constitue ce que H. Sacks nomme *Membership Inference-rich Representative device* (MIR) (Sacks, 1992, LC1:40), précisant la façon dont la catégorisation des membres permet de produire un certain nombre d'inférences, d'interpréter leurs actes, les topics qui pourront être abordés ou les activités qu'ils sont susceptibles de développer.

À la suite des travaux de L. Greco (2002:85), nous adoptons le terme *attributs* comme équivalent français des termes que l'on retrouve dans les *Lectures* de H. Sacks : *attributes* (1992, LC1:495) ou *features* (1992, LC1:465). L. Greco (2002) renvoie également au travail de terminologie de P. Eglin & S. Hester (1992:244) qui optent pour le terme de *predicats* ou à l'analyse de L. Jayyusi qui distingue les *category generated features* des *category tied features* (1984:37).

Ce travail de réflexion sur le choix des termes est déclenché par le constat qu'il existe d'autres types de *traits* qui, au même titre que les activités (prédicats), fonctionnent comme des attributs. D'une manière générale, l'idée qu'il existe des attributs liés aux catégories permet de produire des catégorisations autrement qu'en formulant des descriptions du type *X est un Y*.

¹⁰¹ « [paired relational categories] constitute a locus for a set of rights and obligations concerning the activity of giving help ».

L'analyse de H. Sacks de l'énoncé *The baby cried, the mommy picked it up* (1972a) montre qu'il existe des activités qui peuvent être catégoriellement décrites (*category boundness* ¹⁰²) ; le fait de pleurer étant catégorisable comme l'activité d'un bébé, tandis que celle de prendre dans ses bras est associée à la catégorie *maman*. Son analyse met au jour le dispositif catégoriel que révèle ce simple énoncé. Mais les activités ne sont pas les seuls attributs à pouvoir déclencher des inférences catégorielles.

En effet, d'autres attributs que les activités (par exemple l'apparence physique ou l'état de santé pour le handicap) peuvent fonctionner d'une manière similaire. J. Coulter attire notre attention sur ce parallèle : « descriptions of agents and their activities are characteristically co-selected to exhibit an orientation to category boundness considerations » (1989:40)

Comme nous l'indique L. Mondada (1994)¹⁰³, L. Jayyusi illustre ainsi la façon dont la catégorisation peut être produite non pas uniquement à travers la formulation de descriptions à partir de catégories (cf. *supra x est un père de famille ; x est un médecin*), mais également à travers le travail interactionnel visant à produire des descriptions d'attributs, de propriétés ou d'activités qui puissent être comprises catégoriellement.

« Where features are formulated, explicitly or implicitly, as conventionally accompanying some category, we talk of them as category-bound or tied. Where they are provided for (or providable) in discourse as having been situatedly produced, through their tie to some category, we may talk of them as being (or being treated as) category-generated. The latter is a refinement of the former that is sensitive to the situated use of category-concepts and display of members' category knowledge » Jayyusi, 1984:37

C'est à ce type de travail que se livrent les permanencières dans un centre d'appel du (1)15 (Greco, 2002), lorsqu'elles interprètent les descriptions de la douleur formulées par les appelants comme la formulation de symptômes (les attributs) leur permettant de produire la

¹⁰² C'est la notion de *category boundness* « Many activities are taken by members to be done by some particular or several particular categories of members where the categories are categories form membership categorization devices » Sacks, 1972a.

¹⁰³ « Dépasser les prédicats conventionnellement liés aux catégories pour observer les prédicats qui sont construits ad hoc et contextuellement comme catégoriels » L. Mondada, 1994:96 , renvoyant à Jayyusi (1984:37) : *category-tied/bound features* vs. *category-generated features*.

catégorisation du type de douleur puis de déterminer l'urgence de l'intervention des équipes de secours :

« Dans les descriptions de douleur, ce qui est sélectionné par les appelants au début de leurs interventions est moins une catégorie que des attributs décrits en tant que symptômes : avoir mal à l'estomac, se plaindre du ventre, ressentir un point, avoir mal au cœur » Greco, 2002 :85

C'est le travail de la permanencière (qui reçoit et oriente les appels reçus au SAMU) que d'établir la relation entre la description de douleur donnée sous la forme *d'attributs-symptômes* et la catégorie précise de douleur (« oppression », « douleur thoracique », « oppression douloureuse »).

Il semble néanmoins possible de mettre en parallèle les travaux de L. Greco et la distinction qu'opère E. Schegloff (2007a, cf. supra) entre description d'attributs (*He has a handicap : he's fingers don't bend*) et catégorisation *stricto sensu* (*There's a woman in my class, she's a nurse*). L. Greco (à paraître b) décrit la formulation d'attributs comme un mode de catégorisation plus nuancé. Toujours dans l'exemple de E. Schegloff, cela reviendrait à dire qu'une description du type « *He has a handicap* » ne déclenche pas les mêmes inférences culturelles que « *He's handicapped* ».

Dans le contexte d'une entreprise cherchant à suspendre les inférences culturelles associées au handicap, la référence au handicap au moyen d'attributs plutôt que de catégorisations à proprement parler pourra constituer une méthode adéquate.

Il est donc possible de conclure avec L. Mondada (1994:97) que « dans l'interaction émergent donc autant des *clusters* de propriétés conventionnellement associées au sein d'une catégorie que des descriptions donnant lieu à des catégories *ad hoc*. De cette façon, les catégories ne sont pas simplement appliquées mais aussi créées et transformées ».

Dans l'espace social d'une entreprise cherchant à favoriser l'emploi des personnes handicapées, les descriptions du handicap sont liées à des enjeux (ne pas passer pour une personne handicapée même si l'on bénéficie du statut administratif ; produire une version du handicap qui soit acceptable pour les managers qui auront à intégrer des personnes handicapées dans leurs équipes...) qui conduisent à mobiliser l'objet de discours pour le transformer et l'ajuster aux fins pratiques identifiées dans les cours d'activités.

Cependant, pour que la mention d'un attribut suffise à produire l'appartenance d'une personne à la catégorie des personnes handicapées, il importe que celui-ci soit visible ou connu des autres membres.

E. Goffman (1975:64) définit la visibilité d'un stigmaté comme « sa plus ou moins grande aptitude à produire le moyen de faire savoir qu'il est possédé par tel individu ».

« Puisque c'est le plus souvent par l'intermédiaire de notre vue que le stigmaté d'autrui se manifeste à nous, on peut admettre que le terme de 'visibilité' ne risque pas trop d'induire en erreur. Cela dit, le terme le plus général de 'perceptibilité' serait plus exact, et celui 'd'évidence' plus encore. Car, si le bafouillement est un défaut bien 'visible', c'est quand même avant tout du fait du son et non de l'image. » Goffman 1975:65

Il précise l'importance de distinguer la notion de visibilité des notions de « notoriété » d'une part et « d'importunité » et de « foyer apparent » d'autre part. Dans le premier cas, l'individu ne peut dissimuler son stigmaté aux autres lors d'une rencontre :

« Lorsqu'un individu est affligé d'un stigmaté très visible, il lui suffit de rencontrer les autres pour que ceux-ci connaissent aussitôt sa situation. Mais cette connaissance qu'ont les autres dépend d'un autre facteur que la visibilité présente du stigmaté : elle dépend de ce qu'ils savent ou ne savent pas au préalable de l'individu en question » Goffman, 1975:65

Les notions « d'importunité » et de « foyer apparent » sont assez proches mais suspendent la pertinentisation ou non du stigmaté au contexte particulier de la rencontre. E. Goffman cite par exemple la moindre « importunité » du fauteuil roulant d'une personne assise à un bureau par rapport au moment où elle est amenée à se déplacer. De manière assez proche, la notion de « foyer apparent » (Goffman, 1975:66) précise les activités dans lesquelles le handicap intervient, selon que ces manifestations constituent un désavantage dans les activités professionnelles uniquement ou dans l'ensemble des situations sociales.

Dans certaines activités, c'est moins la visibilité du stigmaté qui permet de produire l'appartenance catégorielle que l'observation du comportement de certains participants (Barthélémy, 1999:195-202). M. Relieu relève par exemple, que « l'arrêt au bord d'un trottoir

fait l'objet d'attentes normatives, concernant sa durée et ses formes. Il a en général le statut d'un préliminaire ; sa durée standard est limitée par l'apparition d'une possibilité de passage » (Relieu, 1997:224). Ainsi, la catégorisation d'une personne comme *passant* dans le contexte de l'espace urbain pourra par exemple être réélaborée en « personne handicapée » dès lors que le passant considéré aura marqué un arrêt plus long avant de traverser ou n'aura pas saisi une occasion de traverser. Dans la plupart des cas, un tel processus de catégorisation déclenchera une relation d'aide, le processus de transformation catégorielle (Jayyusi, 1984 – Ch. 4) faisant intervenir une catégorie intermédiaire : *passant en difficulté*. En effet, certaines catégories de la collection *passants* comme celles de *personne âgée*, *femme enceinte*, *personne handicapée*... disposent de certains droits vis-à-vis des autres (Barthélémy, 1999:202), du fait du fonctionnement des catégories en paires relationnelles standardisées (Sacks, 1972a:37).

Dans ses travaux sur la ville et les catégories de participants que cet espace rend pertinentes, L. Mondada évoque elle aussi la disponibilité visuelle des conduites et les processus de catégorisation qu'elles déclenchent¹⁰⁴.

« Les activités de catégorisation des fréquentateurs des espaces publics se fondent sur la disponibilité visuelle des conduites et des appartenances de chacun : elles sont en effet souvent réalisées d'un coup d'œil rapide et immédiat, et évitent de se prolonger dans des regards observateurs qui pourraient être repérés comme tels par les observés. Même si ces activités visuelles n'ont pratiquement pas intéressé les linguistes jusqu'ici, elles nous paraissent fondamentales lorsqu'on réfléchit à l'importance des pratiques catégorisantes basées sur la communication verbale, puisqu'elles agissent en quelque sorte en amont d'elles et les préfigurent souvent. » Mondada, 2002c:77

Là encore, la catégorisation des passants s'opère à partir d'attentes normatives concernant les façons de se déplacer et d'habiter l'espace urbain. Ces processus de catégorisation rendent donc disponible pour l'analyste comme pour les membres un savoir interprétatif basé sur les conduites et comportements associés à telle ou telle catégorie.

Bien que l'on se place au niveau de la perception visuelle, ces processus demeurent des processus interactionnels « dans la mesure où ils sont activement accomplis à la fois par ceux

¹⁰⁴ L. Mondada (2002c:76) parle de « regard catégorisant ».

qui produisent leurs apparences normales, familières, reconnaissables et catégorisables d'une manière plus ou moins attendue, typique – comme faire la queue, attendre quelqu'un avec impatience, faire du lèche-vitrine, etc. – et par ceux qui les interprètent comme tels en balayant visuellement l'espace de la rue » (Mondada, 2002c:77).

L'interprétation du handicap comme quelque chose qui pose problème (éloignant de la normalité celui qui le porte) est donc liée à sa disponibilité visuelle pour les autres participants. Pour reprendre l'analyse de E. Goffman (1975), le caractère discréditant ou stigmatisant du handicap est directement organisé par sa visibilité. Les handicaps qui ne sont pas visibles ou qui ne trahissent pas la personne qui en souffre dans ses activités ou ses comportements (boiter, s'absenter fréquemment, ne pas entendre...) échappent à ce traitement catégoriel. C'est la raison pour laquelle, ils sont, au contraire, traités comme ressource pour l'Entreprise : ils permettent à l'employeur d'atteindre le quota d'emploi de personnes handicapées sans qu'il soit possible d'identifier une situation de handicap ; en d'autres termes, sans que ne soit rendu pertinent le handicap dans le contexte de l'interaction. Mais nous anticipons ici sur la seconde partie de l'analyse des pratiques de description du handicap dans l'Entreprise qui constituent le handicap en ressource (infra 2.2).

On comprend mieux pourquoi en s'orientant vers le caractère invisible d'un handicap, les participants parviennent à extraire certains membres de la catégorie des personnes handicapées. Pour que puisse être produite l'appartenance à la catégorie des personnes handicapées, les attributs du handicap doivent être disponibles visuellement, à défaut que le handicap n'ait été mentionné par un membre ou la personne qui le porte, passant alors dans le domaine du connu, de la *notoriété*.

Il est possible d'observer en détail ces façons de faire dans la série d'extraits tirés d'un enregistrement que nous avons pu réaliser dans l'Entreprise, en tant que Chef de Projet « Mission Handicap ». Il s'agit d'un entretien mené auprès d'une jeune salariée (M) bénéficiant du statut de travailleur handicapé. La plupart des extraits qui seront analysés dans ce qui va suivre sont tirés de cet entretien. M a été recrutée à un poste d'hôtesse Service-Clients sur notre site, ce qui nous a permis de faire sa connaissance. Elle a accepté de participer à un entretien préalable au cours duquel nous avons convenu d'échanger sur la possibilité de la filmer à son poste de travail, dans le cadre d'un travail de recherche présenté comme « un travail sur le handicap ». Traité par les participants comme un préalable à la

réalisation d'enregistrements vidéo, cet entretien a donné lieu à de nombreuses formulations du handicap dans des séquences où M évoquait sa situation en tant que salariée de l'Entreprise.

Dans les extraits qui suivent, les participants s'orientent vers l'invisibilité du handicap pour justifier que l'appartenance à la catégorie ne puisse être produite.

CCF310106_1632_2101 (extrait 1)

- 13 M: .h même/ aux yeux des clients eu:h . tu vois j'suis normale/
 14 quoi eu:h et i` voyent pas euh .. i` voyent pas qu`j`suis euh:\
 15 . que j'ai un papier eu:h\ handicapé euh tout ça/ quoi\
 16 C: hmhm
 17 M: °donc euh voilà/°

CCF310106_0122_0234 (extrait 2)

- 10 M: `fin VOUS A VOS YEUX à v- aux yeux d'toute
 11 l'équipe **j`suis pas un handicapé** quoi mais [euh] j'ai c`papier&
 12 C: [hmhm]
 13 M: & là:/ .h vous m- j`suis **considérée comme un être humain**
 14 **normal**/ sans euh
 15 C: hm . hmhm,
 16 M: sans défaut particulier ni appa[ren:t/]
 17 C: [hm]
 18 (1.5)

La catégorisation comme « être humain normal » (extrait 2, l. 13-14), marquée par une emphase sur l'adjectif « normal », ou à l'inverse le rejet de l'appartenance à la catégorie des personnes handicapées (« j`suis pas un handicapé » extrait 2, l. 11) sont justifiés par l'orientation vers l'impossibilité pour les autres participants de percevoir un attribut relevant du handicap. Les énoncés « aux yeux des clients » (extrait 1, l. 1), « vous à vos yeux à v- aux yeux d'toute l'équipe » (extrait 2, l. 10-11) ou encore « i`voyent pas » (extrait 1, l. 14 : deux occurrences) renvoient au caractère non perceptible du stigmate (« i`voyent pas ») et à la perspective de ce regard catégorisant, rendu par des emplois métaphoriques comme « à vos yeux » (l. 10).

Le lien entre catégorisation d'un participant comme personne handicapée et la visibilité du handicap est également exprimé dans l'extrait présenté ci-dessous, tiré d'une conversation téléphonique. Dans cet extrait, la conversation téléphonique entre une responsable des

ressources humaines (CO) et la personne responsable de l'intégration des personnes handicapées (nous-même, CE) thématise les pratiques de catégorisation des salariés qu'encadre CO.

CCF140307_1

134 CO: pa`ce que eux quand tu leur parles euh handicap pour eux c'est
135 fauteuil roulant tu vois donc euh
136 CE: hm
137 CO: .h t'as beau leur expliquer que be:n non on^en a dans nos
138 magasin:s et que **i`passent inaperçus** et que **ils l`savent même**
139 **pa:s/** et que voilà/ .h mais bon tu vois ça s'arrête euh un peu
140 là quoi\
141 CE: hm . HM

Là encore, la non-disponibilité visuelle du handicap (« i`passent inaperçus » l. 138) ne permet pas que soit produite l'appartenance des participants considérés à la catégorie des personnes handicapées. Aucun attribut du handicap ne permet que soit justifiée la production de l'appartenance à la catégorie des personnes handicapées. Dans cet extrait, la non-visibilité du handicap est doublée de son absence de notoriété, pour reprendre la distinction qu'établit E. Goffman (1975) : « ils l`savent même pa:s/ » (l. 138-139).

Il est intéressant de relever dans cet extrait l'explicitation de CO des raisonnements à l'œuvre pour produire l'appartenance à la catégorie :

134 CO: pa`ce que eux quand tu leur parles euh handicap pour eux c'est
135 fauteuil roulant tu vois donc euh

Elle explicite ici le fonctionnement du handicap, traité comme *prospective indexical*. En effet, la mention du handicap (« quand tu leur parles euh handicap » l. 14) déclenche la recherche d'attributs permettant de rendre compte d'un écart par rapport à la norme, de quelque chose qui pose problème : « pour eux c'est fauteuil roulant » (l. 134-1355). La notoriété du handicap ne suffit pas à justifier de l'appartenance, c'est la disponibilité d'un attribut visible qui constitue la meilleure façon d'en rendre compte. Dans le cas contraire, la mention du handicap sera sans effets pour l'appartenance catégorielle :

137 CO: .h t'as beau leur expliquer que be:n non on^en a dans nos
138 magasin:s et que **i`passent inaperçus** et que **ils l`savent même**
139 **pa:s/** et que voilà/ .h mais bon tu vois ça s'arrête euh un peu
140 là quoi\
141 CE: hm . HM

CO exprime le caractère inopérant de ces descriptions pour la production de l'appartenance catégorielle à travers l'expression « t'as beau leur expliquer » (l. 137), qui rend compte du caractère vain de telles descriptions.

De ce point de vue, la mention d'un attribut comme « papier » ne semble pas plus constituer un attribut satisfaisant pour justifier de l'appartenance catégorielle. Employé dans ce contexte, le terme « papier » renvoie au document administratif justifiant que le statut de travailleur handicapé a été attribué à une personne. On appelle cette reconnaissance administrative RQTH : Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé.

CCF310106_1632_2101 (extrait 1)

13 M: .h même/ aux yeux des clients eu:h . tu vois j'suis normale/
14 quoi eu:h et i` voyent pas euh .. i` voyent pas qu`j`suis euh:\
15 . que j'ai un papier eu:h\ handicapé euh tout ça/ quoi\
16 C: hmhm
17 M: °donc euh voilà/°

En effet, « un papier eu:h\ handicapé » (l. 15) n'est pas un attribut visible, porté par la personne dans le quotidien de ses activités. Il ne constitue pas un discrédit, a fortiori lorsque le handicap est invisible, que ce soit dans l'apparence ou les conduites d'une personne. L'attribut « papier », à l'inverse d'attributs comme « fauteuil roulant » (extrait CCF140307_1 supra, l. 135), n'a pas un fonctionnement social dans la mesure où il ne permet pas de justifier de l'appartenance à la catégorie. En d'autres termes, il ne s'agit pas d'un attribut qui puisse être compris catégoriellement au cours des interactions quotidiennes et professionnelles d'un membre. Du point de vue social, l'appartenance à la catégorie des personnes handicapées n'est pas maîtrisée par l'attribution du statut administratif de travailleur handicapé. Nous verrons que pour l'Entreprise « le papier » - *i.e.* le statut de travailleur handicapé – suffit à produire l'appartenance catégorielle, sans qu'il soit nécessaire d'identifier d'autres types d'attributs. Nous verrons en effet que dans sa tentative de constituer le handicap en ressource, l'Entreprise cherche à déconnecter l'appartenance à la catégorie de la possibilité d'identifier quelque chose qui pose problème (2.2).

Les pratiques auxquelles nous nous intéressons ici constituent au contraire le handicap comme stigmat, nécessitant que l'appartenance catégorielle soit justifiée par la possibilité de rendre compte d'attributs stigmatisants.

Dans les extraits que nous venons d'analyser, l'orientation vers le caractère invisible du handicap s'accompagne de l'opposition entre les catégories *normal* et *handicapé*.

▪ ***Le couple catégoriel normal/handicapé dans la production de descriptions***

Les descriptions auxquelles donne lieu la mention d'un handicap (*subsequent talk*) mobilisent régulièrement le couple catégoriel normal/handicapé pour justifier des descriptions produites (« *Il a un handicap* » ou « *C'est une personne handicapée* »).

En s'orientant vers l'existence d'une paire catégorielle *handicapé* vs. *normal*, les participants constituent le handicap comme s'écartant d'une norme identifiée. Évalué par rapport à la norme, le handicap est produit comme la perte ou le manque de quelque chose¹⁰⁵.

H. Sacks (1966:64) fait référence à l'existence de tels couples catégoriels, qu'il nomme *contrast set*, comme un principe d'intelligibilité des événements et de la catégorisation des membres.

« But if you just go through the ways revolutions tend to organize themselves, or the ways movements tend to organize themselves, or notice that games – which are model conflict situation – are so often either two party systems or variants of two-party systems, it begins to look as though formulating in terms of two-class sets is a method of doing things » Sacks, 1992, LCI:48

Cette notion est également mobilisée par L. Greco dans ses travaux sur l'homoparentalité et les méthodes de dénomination des parents lorsque tous deux sont de même sexe (Gréco, à paraître b).

La catégorisation d'un membre comme *normal* s'oppose à la catégorisation comme *handicapé* à travers la mobilisation d'attributs traités comme relevant du handicap. Cela ne signifie pas qu'il existe une liste d'attributs que nous déterminons comme relevant du handicap : notre analyse s'appuie sur la séquentialité des échanges au cours desquels des

¹⁰⁵ C'est ce constat qui conduit Moser (2005) à proposer la normalisation du handicap comme principe pour une politique sociale d'intégration des personnes handicapées. Sa proposition s'inscrit dans la posture des *Queer Studies* (Butler, 1990 [1999]) et plus spécifiquement des *Cyborg Studies* (Haraway, 1985), proposant une politique dans laquelle « la norme n'occupe plus une place privilégiée et n'a plus de pouvoir normatif » (Moser, 2005:153).

descriptions sont constituées comme attributs relevant d’une catégorie plutôt que d’une autre. La catégorisation d’un membre comme non-handicapé (« *X n’est pas handicapé[e]* ») pourra être reformulée à l’aide de descriptions comme « *X est normal(e)* » ou bien par l’orientation vers l’absence d’attributs relevant du handicap.

Reprenons les extraits tirés de l'entretien que nous avons analysé précédemment.

CCF310106_0122_0234

10 M: `fin VOUS A VOS YEUX à v- aux yeux d` toute
11 l`équipe j` suis pas un handicapé quoi mais [euh] j` ai c` papier &
12 C: [hmhm]
13 M: & là:/ .h vous m- j` suis considérée comme un être humain
14 normal/ sans euh
15 C: hm . hmhm,
16 M: sans défaut particulier ni apparen:t/

Dans cet extrait, M produit une série de catégorisations qui se succèdent sur plusieurs tours. Ligne 11, cette participante produit une première catégorisation (« j` suis pas un handicapé ») puis poursuit par une seconde : « j` suis considérée comme un être humain normal\ » l. 13. Celle-ci est constituée en catégorisation équivalente à la première, dont elle constitue une reformulation, mais établit un contraste entre « handicapé » et « normal » par le passage d`une forme verbale négative (« j` suis pas » l. 11), à une forme affirmative (« j` suis » l. 13). Par la suite, le groupe prépositionnel « sans défaut particulier ni apparen:t » (l. 16) contribue à renforcer cette opposition, par l`orientation de la locutrice vers l`absence d`attributs en lien avec le handicap.

L'opposition entre « normal » et « handicapé » est également produite à travers la polyphonie des catégorisations qui sont énoncées. Cette dimension polyphonique rend difficile la distinction entre auto- et hétéro-catégorisations. Dans la série d'extraits présentée ci-dessous, les formulations de M mobilisent le point de vue d'autres instances bien qu'il ne s'agisse pas d'hétéro-catégorisations à proprement parler. Cette série de catégorisations semble revêtir une dimension polyphonique.

« Si l'on appelle 's'exprimer' être responsable d'un acte de parole, alors ma thèse permet, lorsqu'on interprète un énoncé, d'y entendre s'exprimer une

pluralité de voix, différentes de celle du locuteur, ou encore, comme disent certains grammairiens à propos des mots que le locuteur ne prend pas à son compte, mais met, explicitement ou non, entre guillemets, une 'polyphonie' »
 Ducrot, 1980:44

CCF310106_0122_0234

10 M: [`fin VOUS] A VOS YEUX à v- aux yeux d` toute
 11 l`équipe j` suis pas un handicapé quoi mais [euh] j` ai c` papier &
 12 C: [hmhm]
 13 M: & là:/ .h vous m- j` suis considérée comme un être humain
 14 normal/ sans euh
 15 C: hm . hmhm,
 16 M: sans défaut particulier ni appa[ren:t/]
 17 C: [hm]
 18 (1.5)
 19 M: et puis même je me considère pas comme une handicapée comme
 20 j` te l` ai dit vendredi [ou jeud- ou]:&
 21 C: [hmm]
 22 M: & mer[credi j` sais plus/& .h]
 23 C: [°j` sais plus X j- j` sais] plus quand on s` est [vues°
 24 M: [ben c` était
 25 vendredi:/

Dans ce premier extrait, on peut relever différents points de vue catégorisants, selon qu`ils constituent une auto-catégorisation ou une hétéro-catégorisation. Au premier examen, des formulations comme « j` suis pas un handicapé » ou « j` suis normale », mobilisant l`emploi du pronom personnel de la première personne du singulier, semblent plutôt être des formulations au travers desquelles un membre peut se catégoriser lui-même. Il apparaît cependant que les tours au sein desquels nous relevons ce type de formulations contiennent des énoncés qui attribuent ces formulations à d`autres participants :

10 M: `fin VOUS A VOS YEUX à v- aux yeux d` toute
 11 l`équipe j` suis pas un handicapé quoi mais [euh] j` ai c` papier

On relève ce même type de catégorisation dans un autre extrait du même enregistrement :

CCF310106_1632_2101

13 M: .h même/ aux yeux des clients eu:h . tu vois j` suis normale/

Le recours à des énoncés comme « à vos yeux » ou « aux yeux de » (« aux yeux d'toute l'équipe »; « aux yeux des clients ») permet d'attribuer à d'autres instances catégorisantes les descriptions produites. L'emploi de verbes d'état dans les prédications au moyen desquelles sont produites les catégorisations participe de ces mêmes façons de faire.

CCF310106_0122_0234

- 10 M: `fin VOUS A VOS YEUX à v- aux yeux d'toute
 11 l'équipe j'suis pas un handicapé quoi mais [euh] j'ai c`papier&
 12 C: [hmhm]
 13 M: & là:/ .h vous m- j`suis **considérée comme un être humain**
 14 **normal**/ sans euh
 15 C: hm . hmhm,
 16 M: sans défaut particulier ni appa[ren:t/]
 17 C: [hm]

M produit également des auto-catégorisations, qui opèrent la même catégorisation que les descriptions attribuées à d'autres instances (« les clients »; « toute l'équipe »).

- 13 M: & là:/ .h vous m- j`suis **considérée comme un être humain**
 14 **normal**/ sans euh
 15 C: hm . hmhm,
 16 M: sans défaut particulier ni appa[ren:t/]
 17 C: [hm]
 18 (1.5)
 19 M: **et puis même** je me considère pas comme une handicapée comme
 20 j`te l'ai dit vendredi

Dans les tours repris ci-dessous, M produit une première catégorisation (l. 13), reformulée par « sans euh sans défaut particulier ni apparen:t ». Après une pause, et à défaut que C n'ait pris la parole à ce point de transition possible (*Turn relevant place* Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974 ; cf. supra 0), M ouvre son tour par la locution « et puis même » suivie d'une nouvelle catégorisation (l. 19-20). Cette locution permet de construire la cohérence entre son tour précédent et sa prise de parole après la pause (l. 18) mais permet également de produire une justification de la première formulation (l. 13-14). Aux l. 13-20, on observe donc le passage d'une auto-catégorisation attribuée à d'autres membres par des effets de

polyphonie à une seconde, prise en charge par la locutrice elle-même du point de vue de l'énonciation.

Nous venons donc d'analyser dans ces extraits les méthodes mises en œuvre par les membres pour justifier qu'il soit possible d'identifier des attributs du handicap ou de produire l'appartenance d'un participant à la catégorie des personnes handicapées. Intéressons-nous à présent aux méthodes au moyen desquelles sont produites des descriptions relevant du handicap.

2.1.2 Produire des descriptions relevant du handicap

De manière symétrique, les raisonnements pratiques qui sous-tendent ces méthodes permettent aux participants de disposer de procédures leur permettant de produire des descriptions relevant du handicap.

Puisque le handicap se définit par opposition à ce qui relève de la norme, alors une méthode pour produire des descriptions relevant du handicap consiste à catégoriser des événements, des actions ou des personnes comme ne relevant pas des attentes normatives. Là encore, on voit se dessiner le parallèle avec la méthode de l'exploration de la panne dans un SAV.

Au moyen de ces méthodes de description, il devient possible d'envisager presque tout événement ou action comme relevant du handicap ; presque tout participant comme appartenant à la catégorie des personnes handicapées. Il faut pour cela qu'il puisse être situé dans un contexte où se rendent pertinent un trouble ou un désavantage.

Nous analyserons dans ce qui suit un certain nombre de descriptions à partir d'enregistrements transcrits mais également de notes ethnographiques. Ces descriptions ont en commun de rendre visible un emploi hyperonymique du handicap.

a. Emploi générique : l'hyperonyme

Nous empruntons à la terminologie de la sémantique la notion d'hyperonymie qui nous permettra d'éclairer notre analyse des méthodes de production de descriptions relevant du handicap. Dans ce champ, les travaux de D. Cruse (1986:84 *sq.*), G. Kleiber et I. Tamba ,

Kleiber & Tamba 1990) et plus tard L. Depecker (2002) s'intéressent tout particulièrement à cette notion.

L'hyponymie désigne un type de relation sémantique qui peut s'instaurer entre différents termes. Elle a pour caractéristique d'être hiérarchisante dans la mesure où elle classe sous une catégorie générale (l'hypéronyme) un ensemble de sous-catégories (les hyponymes). Par exemple, l'analyse sémantique d'un groupe de termes comme *animal*, *chien*, *chat*, *vache* et *porc* permettra de distinguer le terme *animal*, qui entretient une relation d'hyponymie avec les autres termes de la liste. L. Depecker (2002:133) mobilise les termes *de concept superordonné* et *concept subordonné* pour décrire cette architecture.

Dans son acception hyperonymique, le handicap se définit par opposition à une norme, à ce qui relève du fonctionnement normal. C'est la raison pour laquelle nous avons pu opérer plus haut un rapprochement avec les méthodes d'investigation de la panne dans un SAV.

Bien que nous empruntions ces termes à la sémantique, notre travail ne s'inscrit pas pour autant dans ce cadre. Il ne s'agit pas non plus d'imposer cette lecture des descriptions du handicap sans tenir compte du point de vue des participants. Cette terminologie s'avère utile pour décrire les processus à l'œuvre, notamment lorsque les participants s'orientent vers l'existence de différents objets de discours *handicap*.

Le texte présenté ci-dessous, extrait d'une communication d'entreprise destinée au grand public, rend visibles ces deux objets de discours. Nous avons respecté la casse du texte, reprenant tel que l'usage des majuscules.

EG_com_20min_2008_extrait1¹⁰⁶

1 Pour que le Handicap ne soit plus un handicap, [entreprise] s'engage
2 pour le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes
3 handicapées.

Ces formulations permettent d'observer l'orientation des participants vers l'existence de deux objets de discours. Cette distinction est rendue visible par l'utilisation de deux types d'articles : l'article défini (« le Handicap », l. 1) et l'article indéfini (« un handicap », l. 1) ; mais également de l'opposition entre initiale en lettre capitale et initiale en lettre minuscule. Cette distinction est très fréquemment mobilisée par des entreprises souhaitant communiquer sur leur politique d'emploi en faveur des personnes handicapées.

¹⁰⁶ Se reporter à l'annexe 2.7.

L'emploi hyperonymique de la ressource linguistique *handicap* est mobilisé lorsque les participants font référence à l'étymologie du terme. Cette référence rend visible l'interprétation de l'emploi hyperonymique, présenté comme un désavantage :

EG_guide-pour-l'emploi_AGEFIPH_092007_extrait « hand in cap »

1 Hand in cap, la main dans le chapeau
2 À l'origine, le terme « handicap » était associé, dans le domaine du
3 jeu, à ceux dont les performances dépassaient celles des autres : sur
4 les champs de course, handicaper un concurrent plus fort que les
5 autres, c'est diminuer ses chances de succès en le chargeant d'un
6 poids supplémentaire ou en l'obligeant à parcourir une distance plus
7 longue, pour égaliser les chances de tous les participants. L'issue
8 de la course est donc incertaine et laisse une part au hasard.
9 Autant mettre alors la main dans le chapeau (hand in cap) pour tirer
10 au sort le nom du futur vainqueur...

Les réunions d'information-sensibilisation organisées par l'Entreprise dans le cadre du déploiement de la politique d'emploi en faveur des personnes handicapées mobilisent régulièrement des textes présentant l'étymologie du terme handicap. L'extrait présenté ci-dessus provient d'un guide édité par l'AGEFIPH et a pu être mobilisé à plusieurs reprises par la suite, non pas pour décrire le handicap comme un désavantage (« diminuer les chances de succès » l. 5), mais pour le constituer en ressource en faisant valoir que dans le domaine sportif, il n'était attribué qu'aux meilleurs concurrents (« à ceux dont les performances dépassaient celles des autres » l. 3). Nous reviendrons dans ce qui va suivre sur les méthodes mises en œuvre pour constituer le handicap en ressource (2.2). Les emplois hyperonymiques que nous analyserons ici, traitent à l'inverse du handicap comme d'un stigmaté.

Reprenons l'enregistrement transcrit de notre entretien avec M, une hôtesse du Service Clients. Les extraits auxquels nous allons nous intéresser maintenant sont tirés d'une séquence au cours de laquelle C et M produisent des descriptions du handicap afin d'en formuler une définition. Bien entendu, les modalités de descriptions que nous observerons dans ce qui suit ne sont pas indépendantes des finalités pratiques de l'interaction au cours de laquelle elles ont été produites.

Les descriptions produites sont imbriquées dans les cours d'activités dans lesquels elles sont formulées. De ce point de vue, l'analyse de la façon dont sont négociés le contexte de l'entretien, l'identité des participants ainsi que le(s) thème(s) de l'entretien permet d'éclairer

la dimension située des descriptions du handicap. Ces descriptions interviennent dans le cadre d'une activité au cours de laquelle M cherche à exprimer une préférence entre son emploi actuel dans l'Entreprise et un autre emploi qui vient de lui être offert.

CCF310106_1632_2101 (extrait 1)

5 M: donc\ après mon départ de partir ou rester je sais pas . .h °hm°
 6 moi j'aime bien la- j'aime bien la firme quoi\ °tu vois
 7 c'[e:st°
 8 C: [hmhm
 9 (0.7)
 10 C: BEN RESTE/ .H.h
 11 M: hm\
 12 (0.7)
 13 M: .h même/ aux yeux des clients eu:h . tu vois j` suis normale/
 14 quoi eu:h et i` voyent pas euh .. i` voyent pas qu` j` suis euh:\
 15 . que j'ai un papier eu:h\ handicapé euh tout ça/ quoi\
 16 C: hmhm
 17 M: °donc euh voilà/°
 18 C: .h et toi même t'as l'air de dire que ce papier c'es:t rien
 19 d'aut` qu'un papier quoi\
 20 M: c'est un papier:\ oui:/ (0.7) mais le handicap ça peut- ça
 21 r` joint plein de . plein d` mots/ eu:h .
 22 M : tu vois si t`es trop grand euh tu peux pas °rentrer dans°
 23 C: hm hm
 24 M: s- si eu:h si t`es . p`tit c'est un handicap/, si t`as peur euh
 25 si t`es Emotif c'est un handicap pour faire certains métiers:/,
 26 [si euh] .h
 27 C: [hmhm]
 28 (0.6)
 29 C: hm/

Pour fonder son choix, M décrit la façon dont est actuellement pris en compte son handicap dans l'Entreprise, qu'elle compare à la façon dont il pourrait être pris en compte par la suite dans un autre contexte professionnel. Son évaluation positive de sa situation actuelle (l. 5) est produite comme étant liée au fait de ne pas être catégorisée comme personne handicapée (l. 13 à 17). Cette première description donne lieu dans un premier temps à un problème de catégorisation de M (l. 18 à 20) qui conduit les participantes à tenter de produire une définition du handicap. Les processus de catégorisation que l'on peut observer dans cet extrait font intervenir le fait de posséder « ce papier ». Les participantes font ici référence au

justificatif remis par la CDAPH (anciennement COTOREP), attestant de l'attribution du statut de travailleur handicapé : la RQTH.

Il est possible d'observer les traces rendant compte du traitement de M de l'auto-catégorisation produite comme n'étant pas satisfaisante. Dans le tour l. 5-6, M produit une évaluation positive de sa situation actuelle dans l'Entreprise, que C traite comme un critère en faveur de la décision de rester dans l'entreprise. M poursuit alors par une description qui constitue une justification de son évaluation initiale.

13 M: .h même/ aux yeux des clients eu:h . tu vois j'suis normale/
 14 quoi eu:h et i` voyent pas euh .. i` voyent pas qu`j`suis euh:\
 15 . que j'ai un papier eu:h\ handicapé euh tout ça/ quoi\

C'est dans ce tour qu'est introduit le terme « handicapé » (l. 10). Il est possible de relever un ensemble de traces rendant compte du problème de formulation qui se pose à M pour produire ou non son appartenance à la catégorie des personnes handicapées. Il s'agit d'une hétéro-catégorisation, produite par les clients (« aux yeux des clients » l. 13, « i`voyent pas qu[e] » l. 14). Le segment « i`voyent pas » est répété deux fois ; puis le syntagme verbal « qu`j`suis » est reformulé en « que j'ai un papier », l'auxiliaire *avoir* remplaçant la copule *être*. Nous reviendrons plus bas (cf. p.312) sur le rôle de l'utilisation de l'un ou l'autre des auxiliaires.

La catégorisation attribuée aux clients est traitée par C comme étant en adéquation avec la façon dont M se catégorise elle-même :

18 C: .h et toi même t'as l'air de dire que ce papier c'es:t rien
 19 d'aut` qu'un papier quoi\
 20 M: c'est un papier:\ oui:/ (0.7) mais le handicap ça peut- ça
 21 r`joint plein de. plein d`mots/ eu:h . tu vois si t'es trop
 22 grand euh tu peux pas °rentrer dans°

Cette adéquation est produite au moyen de l'orientation vers le caractère non catégorisant de l'*account* « avoir un papier » (l. 14-15). En effet, l'attribution administrative du statut de travailleur handicapé ne contraint pas l'interprétation située de l'appartenance ou non à la catégorie des personnes handicapées. Nous reviendrons largement sur ce point plus bas (cf. 2.3.1).

Les participantes s'orientent alors vers l'existence d'un grand nombre de situations pouvant être décrites comme relevant du handicap. Certaines de ces descriptions sont déjà présentes

dans ce premier extrait. Nous nous intéresserons également à d'autres extraits de cet entretien. L'ensemble de ces descriptions permet à M et C d'aboutir à la formulation d'une définition du handicap, que le couple hyperonyme/hyponyme permet d'analyser.

CCF310106_1632_2101 (extrait 2)

61 M: .h oui mais un- handicap c'est un mot qui est quand même fort/
 62 à la base\
 63 C: hm
 64 M: tu vois/
 65 (0.7)
 66 M: ça veut dire que eu::h
 67 (1.0)
 68 M: que t`as/ que`que chose qui va pas et °eu:h° justement c'est un
 69 handicap quoi\ tu peux pa:s . tout t`permettre\

L'activité de définition du terme ne va pas de soi, comme le montrent les hésitations et segments interrompus. La proposition de définition est initiée par M l. 66 par l'expression stéréotypée : « ça veut dire que eu::h »¹⁰⁷. Le clitique « ça » renvoie au mot handicap, énoncé par M dans le tour précédent : « c'est un mot qui est quand même fort ». Mais après une marque d'hésitation (« euh » + allongement vocalique) M interrompt son tour avant d'avoir produit la proposition complétive introduite par « que ». Cette interruption est suivie d'une pause conséquente, qui constitue une opportunité que l'interlocutrice ne saisit pas pour prendre la parole (*Turn Relevant Place* Sacks, Schegloff, Jefferson, 1974). C'est donc M qui poursuit au tour suivant, pour formuler la subordonnée complétive initiée plus haut : « que t`as/ que`que chose qui va pas » (l. 68). Le tour de M l. 68-69 comporte lui aussi la construction dénomminative formée du présentatif et d'un syntagme nominal. Il est alors à nouveau possible de formaliser la complétive qui précède comme le *slot* X dans « *X c'est un handicap* ».

66 M: ça veut dire que eu::h
 67 (1.0)
 68 M: que t`as/ que`que chose qui va pas et °eu:h° justement c'est un
 69 handicap quoi\ tu peux pa:s . tout t`permettre\

¹⁰⁷ La structure lexicale « ça veut dire que » semble constituer une réponse à une demande de définition (De Stefani, 2005), bien qu'il s'agisse d'une structure rarement mobilisée en réponse à une demande de la forme « ça veut dire quoi » (*ibid.*).

L'intonation conclusive du segment « quoi\ » l. 69 permet d'interpréter la définition produite comme complète et satisfaisante pour M. Les autres unités de construction du tour (TCU) constituent des reformulations les unes des autres, contribuant à donner une dimension tautologique à cette définition. Là encore, les difficultés de formulation traduisent le caractère procédural des activités de catégorisation (qu'il s'agisse des membres d'une catégorie ou de la définition d'un mot). Les membres sont souvent en difficulté pour verbaliser ce type de connaissance, notamment dans le contexte de l'entretien. Ce sont ces difficultés que rencontrent les chercheurs qui considèrent l'entretien comme une occasion de recueillir des contenus objectivés sur les objets et les événements du *réel*. Ainsi, l. 68, la proposition complétive « que t`as/ que`que chose qui va pas » est reformulée par le terme même qu'elle visait à définir : « et °eu:h° justement c'est un handicap quoi\ » puis par une autre unité : « tu peux pas tout t`permettre ». Les différents pronoms clitiques employés renvoient chacun au segment qui précède : « ça » l. 6 renvoie à « un mot qui est quand même fort » (l. 61) puis « c'est » renvoie à la proposition complétive, complément d'objet du syntagme verbal « ça veut dire ».

Si, à première vue, la définition ainsi produite peut sembler tautologique (le handicap c'est un handicap), elle mobilise en fait deux objets de discours qui peuvent être distingués selon leur place dans une structure sémantique hiérarchisée.

Il est possible d'identifier un emploi hyponymique (« mais un- handicap c'est un mot qui est quand même fort » l. 61). L'*account* « t`as que`que chose qui va pas » (l. 68) est catégorisé comme relevant du handicap dans son emploi hyperonymique « c'est un handicap quoi\ » (l. 68-69). Il est également reformulé par « tu peux pas tout t`permettre » (l. 69). De manière intéressante, on remarque que l'emploi hyperonymique est là encore marqué par l'usage de l'article indéfini comme dans le texte tiré d'un support de communication externe que nous avons mobilisé plus haut :

EG_com_20min_2008_extrait1

- 1 Pour que le Handicap ne soit plus un handicap, [entreprise] s'engage
- 2 pour le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes
- 3 handicapées.

Reprenons l'ensemble des descriptions qui ont permis aux participantes d'aboutir à cette définition. Nous verrons qu'un ensemble d'hyponymes de « un handicap » a été mobilisé pour y parvenir.

b. « X c'est un handicap »

Les descriptions du type « *X c'est un handicap* » constituent une autre façon régulièrement mobilisée pour produire des descriptions relevant du handicap. Le contexte et la formulation de ces descriptions révèlent également la dimension stigmatisée du handicap.

L'étude des formulations du handicap mobilisées dans cet entretien s'inspire de la conception de l'entretien évoquée plus haut (Mondada, 2001b). Adoptant une conception interactionnelle et praxéologique du discours, nous chercherons moins à interpréter les descriptions des membres, qu'à observer les méthodes qu'ils emploient pour décrire le handicap. C'est le programme que se fixait H. Sacks qui cherchait à élaborer son *Membership Categorization Device* (Sacks, 1972a ; 1972b), un dispositif sociologique capable de produire une description des procédures employées par les membres pour décrire et catégoriser les événements du réel.

« *X c'est un handicap* » constitue un type de formulation du handicap qui peut être mobilisé par les participants au cours des activités de description du handicap. Une analyse détaillée de la transcription de l'entretien permet d'observer la façon dont les participants mobilisent ce type de formulation pour produire des descriptions du handicap afin d'en produire une définition satisfaisante. Il s'agit d'une formule récurrente dans l'ensemble cet enregistrement. Elle peut être décrite comme un prédicat dénominatif, formulé à l'aide du présentatif « c'est » qui renvoie anaphoriquement au *slot* précédent, noté « X » dans « *X c'est un handicap* ». Une telle construction constitue une structure du type dislocation à gauche (DG). Les DG ont été analysées entre autres par C. Blanche-Benveniste (1990) comme un « trait caractéristique du discours oral ». Des travaux développés dans une approche interactionnelle issue de l'analyse conversationnelle (Pekarek Doehler, 2001 ; Horlacher & Müller, 2005) ont permis de décrire les fonctions interactionnelles des structures disloquées, notamment leur rôle dans la gestion du topic.

Au cours de l'entretien, on relève de nombreuses formulations de ce type, avec peu de variations (sauf dans les extraits 5 et 6) où la structure du slot « X » varie.

Dans le premier extrait que nous étudierons (extrait 1 ci-dessous), le segment X est formé des éléments suivants : SI+ *pronom*¹⁰⁸+*copule*+*attribut*

CCF310106_1632_2101 (extrait 3)

22 M : tu vois si t'es trop grand euh tu peux pas °rentrer dans°
 23 C : hm hm
 24 M : s- si eu:h si t'es . p'tit c'est un handicap/, si t'as peur euh
 25 si t'es Emotif c'est un handicap pour faire certains métiers:/,
 26 [si euh] .h
 27 C : [hmhm]
 28 (0.6)
 29 C : hm/
 30 M : même euh même ceux qui sont maniaques c'est X des handicaps
 31 pa`ce que i` pourrissent la vie d`leur [euh leur] entourage/&
 32 C : [hm]

Le *slot* « X » peut contenir une série de descriptions formées à l'aide de la copule (*être*) et introduites par l'adverbe de condition *si*.

si t'es . p'tit c'est un handicap/
 si t'as peur euh
 si t'es Emotif c'est un handicap pour faire certains métiers:/,

Dans l'extrait 1, on ainsi peut recenser quatre structures différentes reprenant la *formulation* « X c'est un handicap » :

si t'es . p'tit c'est un handicap/
 si t'es Emotif c'est un handicap pour faire certains métiers:/,

La première occurrence de formulation introduite par *si* se trouve dans le tour de M l. 1 : « tu vois si t'es trop grand euh tu peux pas °rentrer dans° » mais n'est pas suivie du syntagme présentatif + syntagme nominal et la fin du tour est prononcée très bas (notation entre ° °).

¹⁰⁸ Dans l'ensemble de ces descriptions, on remarque un emploi du pronom de la deuxième personne du singulier (*tu*) proche de celui du pronom indéfini *on*. *Tu* prend ici une valeur universelle : les interprétations produites peuvent s'appliquer à un grand nombre d'individus, dès lors que la description du contexte les constitue en désavantage.

Une des formules diffère par le choix du verbe : « si t'as peur euh » l. 1 où la copule a cédé la place à l'auxiliaire *avoir*, employé ici comme verbe support. Comme dans l'occurrence l. 1, cette première partie n'est pas suivie du syntagme « *c'est un handicap* ». Le nombre de formulations « entamées » est très important, et celles-ci sont repérables comme marques de la production du discours. On peut les placer sur un paradigme (à la façon des présentations de C. Blanche-Benveniste, 1990) de la façon suivante :

s-
 si eu:h
 si t'es . p'tit c'est un handicap/
 si t'as peur euh
 si t'es Emotif c'est un handicap pour faire certains métiers:/,

Enfin, on trouve une autre formule de ce type dans le tour de M l. 9-10.

30 M: même euh même ceux qui sont maniaques c'est X des handicaps
 31 pa'ce que i' pourrissent la vie d'leur [euh leur] entourage/&
 32 C: [hm]

Dans ce tour, la catégorisation de la situation semble *se confondre* avec (on pourrait dire s'étendre à) la catégorisation des personnes. Tandis que dans le tour précédent, M faisait usage du pronom personnel de la deuxième personne du singulier, c'est le pronom démonstratif pluriel *ceux* qui est utilisé cette fois-ci. M étend l'usage d'une forme au pluriel dans la première partie de la formulation à la seconde partie de la formulation où, tandis que le présentatif « *c'est* » reste inchangé, le syntagme nominal est prononcé au pluriel : « *c'est des handicaps* » l. 30. Par comparaison avec l'énoncé « *ceux qui sont maniaques c'est un handicap* », l'usage du pluriel après le présentatif « *c'est* » contribue à atténuer la distinction entre catégorisation de la situation et catégorisation des personnes : « *c'est des handicaps* » pouvant valoir pour « *c'est des handicapés* ».

Malgré quelques variations d'une occurrence à l'autre, la production de ces deux tours semble obéir à une recherche d'exhaustivité de la part de M. Outre le nombre important de ces reprises, l'aspect exhaustif de la description est rendu visible par leurs contours intonatifs qui les structurent, comme les intonations montantes en fin de groupe syntaxique, couplées à des allongements vocaliques (« *faire certains métiers:/* » l. 23), ou le format intonatif dit « de liste », noté par la virgule (,).

Les descriptions produites par M consistent à produire un contexte qui permet de faire de toute description apparemment éloignée du handicap, une situation relevant du trouble ou du désavantage. En effet, l'interprétation du handicap sera systématiquement produite en contexte. Ce faisant, M produit une série de cadres d'interprétation qui rendent pertinents le handicap.

Les participantes s'orientent vers la multiplicité des situations pouvant relever du handicap et mobilisent pour cela un ensemble de descriptions qui sont autant d'hyponymes du handicap. Elles s'orientent vers le caractère relatif du handicap, qui peut être pertinent ou absent d'une situation à l'autre. La plupart de ces descriptions commencent par la conjonction de subordination *si*, qui est un procédé discursif permettant de citer des exemples ne renvoyant pas à des événements avérés. Il s'agit d'un mode de citation mobilisé lorsque les exemples mobilisés sont imaginés pour les fins pratiques de l'activité pour laquelle ils sont formulés.

Dans les extraits analysés, les énoncés intercalés entre la conjonction *si* et la formule « c'est un handicap » semblent constituer autant d'attributs permettant d'inférer qu'il s'agit d'une situation de handicap. Ils cernent ainsi des contextes de pertinence dans lesquels les descriptions produites constituent des attributs permettant d'inférer qu'il s'agit d'un handicap.

C'est l'orientation vers l'impossibilité de réaliser une série d'activités qui permet de produire la catégorisation d'une personne comme personne handicapée – les activités étant liées aux opérations de catégorisation (*category bound activities*). Parmi les formes verbales mobilisées dans la description de situations, certaines renvoient à des activités qui ne peuvent être réalisées dans le contexte décrit. D'autres activités sont décrites comme plus difficiles à accomplir dans une situation relevant du handicap.

CCF310106_1632_2101 (extrait 2)

61 M: .h oui mais un- handicap c'est un mot qui est quand même fort/
62 à la base\
63 C: hm
64 M: tu vois/
65 (0.7)
66 M: ça veut dire que eu::h
67 (1.0)
68 M: que t`as/ que`que chose qui va pas et °eu:h° justement c'est un
69 handicap quoi\ tu peux pa:s . tout t`permettre\

L'impossibilité de se livrer à certaines activités est présente dans la définition finalement produite : « tu peux pas . tout t`permettre\ » (l. 69).

CCF310106_1632_2101 (extrait 1)

24 M: s- si eu:h si t`es . p`tit c'est un handicap/, si t`as peur euh
25 si t`es Emotif c'est un handicap **pour faire certains métiers:/**,
26 [si euh] .h
27 C: [hmhm]

Dans cette description, la « portée » de l'attribut est restreinte par la production d'une proposition circonstancielle qui décrit le type d'activités pour lesquelles cette description s'applique (« pour faire certains métiers:/ »).

Il est donc possible de décrire une situation comme relevant du handicap pour éventuellement justifier un traitement discriminé par rapport à d'autres catégories de membres. Cela relève de l'emploi hyperonymique du handicap. Dans l'extrait présenté ci-dessous, qui n'est pas tiré de la même interaction (CCF310106) mais des notes ethnographiques, une participante thématise l'appartenance de la catégorie *femme* comme relevant d'une situation de handicap.

EG_journal_161006

1 Le débat était organisé après présentation d'une ribambelle de chefs
2 d'entreprises témoignant des actions qu'ils ont mis en place. Arrive
3 le tour de Clara Gaymard, récemment nommée à la tête de Général
4 Electrics (djiHi pour les intimes). : « d'abord ils m'ont recrutée
5 **alors que** j'avais pour handicap d'être une femme et ensuite de venir
6 d'une famille nombreuse » et la journaliste (Christine Ockrent) de
7 renchérir : « et d'avoir une famille nombreuse ».

La dirigeante dont les propos ont été retranscrits ici fait valoir le lien entre son appartenance catégorielle (« être une femme » l. 5) et le caractère inattendu de son recrutement, noté par la conjonction de subordination « alors que » (l. 5). Elle mobilise un autre type de catégorisation donnant lieu aux mêmes inférences : « venir d'une famille nombreuse » (l. 5-6). Son interlocutrice – la journaliste – poursuit en produisant un autre motif valable (« et d'avoir une famille nombreuse » l. 7), ratifiant ainsi l'interprétation qui vient d'être produite.

Le caractère relatif des situations de handicap peut également être exprimé à partir d'éléments portant sur la fréquence ou la probabilité pour certaines situations de relever du handicap. C'est le rôle joué par l'adverbe de temps « des fois » dans l'extrait 5, présenté ci-dessous. On remarque par ailleurs une modalisation du présentatif « c'est » tel qu'il était mobilisé dans les extraits précédents : « ça peut êt` » (l. 1-2) :

CCF310106_2155_2313 (extrait 4)

7 M: et eu::h tu vois d'êt` moche ou d'êt` beau/ euh **des fois ça**
 8 peut êt` un handicap et-
 9 (0.9)
 10 C: hm

L'*account* situé en début d'extrait, énoncé par M, mobilise des attributs qui ne sont pas ordinairement associés au handicap. Il déclenche une narration de C au moyen de laquelle elle fait d'un attribut, d'ordinaire évalué positivement « [être] jolie », un handicap. L'ouverture de cette narration se fait en chevauchement avec les tours de M (l. 12-13; l. 15-16), ce qui diffère la suspension de l'alternance des tours, propre aux séquences de narration (Jefferson, 1978). Pour rendre possible l'interprétation de « [être] jolie » comme constituant un handicap, il suffit à C de s'orienter vers un contexte adéquat.

CCF310106_2155_2313 (extrait 4)

7 M: et eu::h tu vois d'êt` moche ou d'êt` beau/ euh **des fois ça**
 8 peut êt` un handicap et-
 9 (0.9)
 10 C: hm
 11 (1.7)
 12 M: on: `fin moi [j`sais pas] la [société d'aujourd-]
 13 C: [hm] [attends qu'est ce] que j'ai
 14 en[tendu:/]
 15 M: [la société] d'aujourd'hui [elle es:t]
 16 C: [j'ai] entendu qu'en n- je sais
 17 plus i`y a un pays d'afrique
 18 (0.7)
 19 C: .h ou eu::h hmmm .. ((bruit de bouche)) i`y a eu:h `fi:n
 20 i` parlaient de: d'un phénomène/ . .h qui fait que les
 21 employeurs/ . .h n'empl- emp- préfèrent embaucher/ . une femme\
 22 qui est moins jolie qu'une autre/. qu'une eu:h qui s`rai:t
 23 n::: qu`aurait des critères de beauté qui correspondent à:
 24 . jolie/ .h eu::h i` préfèrent embaucher des femmes moins

- 25 jolies en disant comme ça on est sûrs .h qu'elles euh vont pas
 26 changer d`travail si elles en trouvent eu:h un mieux/ . donc
 27 eu:h si elles sont moins jolies/ elles resteront plus
 28 longtemps/ elle travailleront plus/ eu:h .h elles auront pas
 29 plusieurs maris ec cetera\
 30 M: °hm°
 31 C: .h et eu:h là finalement les aut` disaient ben c'est injuste
 32 pa`ce que nous sous prétexte qu'on est jolies on n'est pas
 33 embauchées/ alors qu'on f- `fin: on a les mêmes compétences et
 34 la même formation eu:h les unes et les [autres]/ .h donc tu&
 35 M: [XX]
 36 C: &vois là c'est l- c'est & `fin c- . j`pensais à ça en rigolant
 37 quand j`l'écoutais/ . pa`ce que c'est presque euh le comble/ ..
 38 où t'as l'impression que quand t`es jolie ça facilite les
 39 choses\ .h et une elle disait qu`c'était un handicap\ pour
 40 elle/
 41 M: ben voilà/ oui =
 42 C: = hm
 43 (1.1)

C parvient donc à produire un contexte dans lequel « [être] jolie » constitue un handicap tout en s'orientant vers le caractère inattendu de cet *account*. Au sein de la collection femme, deux sous-catégories sont identifiées : « qui est moins jolie qu'une autre/ » et « qu`aurait des critères de beauté qui correspondent à: . jolie » :

- 21 employeurs/ . .h n'empl- emp- préfèrent embaucher/ . **une femme**
 22 **qui est moins jolie qu'une autre/**. qu'une eu:h qui s`rai:t
 23 **n::::: qu`aurait des critères de beauté qui correspondent à:**
 24 **. jolie/**

L'utilisation du pluriel permet de traiter l'ensemble des femmes moins jolies comme une catégorie au sujet de laquelle il est possible de formuler un savoir de sens commun (l. 24-29)¹⁰⁹ : « elles vont pas changer d`travail », « elles resteront plus longtemps/

¹⁰⁹ « [category'] members are referred to with plural terms; common-sense knowledge gets deployed about members of the category » (Schegloff 2007:479).

elles travailleront plus/ », « elles auront pas plusieurs maris ». C traite cet ensemble d'*accounts* comme une liste non exhaustive au moyen de la clause et cetera¹¹⁰.

Une série de descriptions compare et met en contraste les pratiques d'embauche vis-à-vis des membres de l'une ou l'autre des sous-catégories : « les employeurs/ . .h n'empl- emp- préfèrent embaucher/ . une femme\ qui est moins jolie qu'une autre/ . qu'une eu:h qui s`rai:t n ::::: qu`aurait des critères de beauté qui correspondent à: . jolie » (l. 20-24). Outre la formule « *préfèrent embaucher X qu[e] Y* », il est possible d'identifier d'autres formes de comparaison, mobilisant l'adverbe « même » :

31 C: .h et eu:h là finalement les aut` disaient ben c'est injuste
32 pa`ce que nous sous prétexte qu'on est jolies on n'est pas
33 embauchées/ alors qu'on f- `fin: on a les **mêmes** compétences et
34 la **même** formation eu:h les unes et les [autres]/

La mobilisation de ces comparaisons (« on a les mêmes compétences et la même formation eu:h les unes et les autres/ » l. 33-34) permet à C de rendre visible leur caractère inattendu. Le fait d'être jolie est traité comme un attribut discriminant pour l'accès à un emploi : « sous prétexte qu'on est jolies on n'est pas embauchées/ » (l. 32-33), mais aussi arbitraire (« injuste » l. 31), au travers de l'orientation vers l'existence d'autres attributs partagés par les membres de chacune des deux sous-catégories : le niveau de formation et les compétences (l. 33-34). Il conduit C à énoncer des attentes normatives :

38 où t'as l'impression que quand t`es jolie ça facilite les
39 choses\ .h et une elle disait qu`c'était un handicap\ pour

La mise en contraste d'*accounts* relevant du normal ou de l'inattendu permet à C de catégoriser cette situation comme relevant du handicap, en mobilisant les propos de l'un des membres de la catégorie des femmes jolies (discours indirect) : « et une elle disait

¹¹⁰ Il s'agit d'une méthode décrite par H. Garfinkel (1967). « La méthode et cetera est, comme la méthode du *ad hocing*, une méthode d'élaboration située du sens de ce qui se passe. Elle permet de considérer complètes des listes toujours nécessairement ouvertes » Gülich & Mondada, 2001:7. Dans les listes, elle permet aux participants de rendre visible qu'il n'est ni possible d'épuiser tous les aspects descriptibles, ni pertinent de le faire, les premiers items de la liste permettant d'inférer les autres.

qu`c'était un handicap\ » (l. 39). L'utilisation de propos rapportés permet à C de modaliser les catégorisations produites en fonction de l'interprétation locale des membres.

Dans l'extrait 5 également, la modalisation « pour certains » (l.37-38) fait dépendre l'interprétation de la situation du point de vue des membres qui la formulent.

CCF310106_1632_2101 (extrait 5)

37 C: [j`t`avais dit moi
38 l'histoire de: la couleur de peau aussi **pour cert[ains c'est]&**
39 M: [ouai:s]
40 C: **&un handicap** . c'est vrai qu`c'est beaucoup d`choses\
41 (0.7)
42 C: .h hm\

Les formulations du type X c'est un handicap permettent donc de produire une définition large et ouverte des situations qui peuvent être interprétées comme relevant du handicap. Ce type de formulation rend visible le caractère situé du handicap et l'orientation des participants vers une interprétation relevant moins de la connaissance déclarative d'une liste finie d'attributs que d'une interprétation en contexte de la situation.

Cette série de formulations permet donc à M proposer une définition du handicap à partir de l'emploi hyperonymique, telle que nous avons pu l'analyser plus haut. Au moyen de ces formulations, M et C parviennent à justifier que M ne soit pas catégorisée comme une personne handicapée (*i.e.* en situation de handicap).

Cette opposition entre acceptions hyperonymiques et hyponymiques est également mobilisée dans des documents produits pour favoriser l'emploi des personnes handicapées :

EG_journal_120307

1 D'ailleurs, au moment de photocopier des notes de réunion pour les
2 glisser avec le reste de mes notes de terrain, j'ai retrouvé une
3 brochure sur la formation des personnes en situation de handicap dont
4 le titre a retenu mon attention : « **Le seul véritable handicap c'est**
5 **l'absence de compétences** »

Dans le titre du document cité dans cet extrait, c'est en effet l'emploi hyperonymique qui est mobilisé, dans une formulation qui cherche à produire l'adéquation du handicap entendu

comme une déficience ou une pathologie (cf. infra 2.3.2b pour une analyse plus détaillée de cet extrait).

Une distinction s'opère en effet du point de vue de la description de situations relevant du handicap dès lors que l'on s'intéresse à des contextes liés à la mise en œuvre d'une politique d'emploi en faveur des personnes handicapées.

Jusque là, nos analyses s'en sont tenues à des cadres d'interprétation proches des situations ordinaires, qui ne sont pas orientées vers les fins pratiques d'une stratégie d'emploi fixée par l'Entreprise, et traitant du handicap comme d'un stigmat. Les raisonnements pratiques et les méthodes analysés échappaient pour la plupart aux finalités pratiques de ces politiques.

À ce stade, il est possible de parler d'une révolution copernicienne des modes de description du handicap, qui n'est plus présenté comme un trouble ou un désavantage mais au contraire comme une ressource constituée *par*, *pour* et *dans* l'Entreprise. C'est ce à quoi nous allons nous intéresser dans la partie suivante, en décrivant les modes de description du handicap qui sont mobilisés dans le cadre de la mise en œuvre d'une politique visant à favoriser l'emploi des personnes handicapées.

2.2 Définir le handicap pour mener une politique d'emploi en faveur des personnes handicapées

L'analyse des procédés de formulation du handicap dans l'Entreprise s'avère particulièrement intéressante dans la mesure où elle révèle l'idéologie de la langue qui sous-tend ses stratégies d'information-sensibilisation, communication et plus particulièrement la gestion des ressources humaines. Contrairement au point de vue que nous adopterons dans ce qui suit, il apparaît que les acteurs de l'Entreprise postulent un rapport référentialiste entre le langage et le réel.

2.2.1 La production d'une définition comme plan d'action

Un des premiers plans d'actions développés dans le cadre de la « Mission Handicap » vise à mettre en œuvre une campagne d'information-sensibilisation. S'adressant à tous les publics de l'Entreprise, les modules d'information-sensibilisation (réalisés à partir de diaporamas multimédia diffusés lors de réunions dans l'Entreprise) permettent de présenter une définition du handicap et le statut de travailleur handicapé. Les supports et les modes d'animation de ces réunions sont adaptés aux publics visés, selon leurs fonctions : responsables des ressources humaines, managers ou employés.

L'entreprise traite l'élaboration et la mise en circulation d'une définition du handicap comme un préalable à la mise en œuvre d'une politique d'emploi à l'intention des personnes handicapées.

L'extrait présenté ci-dessous est tiré d'un fascicule édité par le Groupe présentant sa « Mission Handicap ». Il a été distribué à l'ensemble des collaborateurs (toutes enseignes) à l'occasion du lancement de la politique d'emploi faisant suite à une phase préalable de diagnostic. La mise en œuvre d'actions de communication est traitée comme le premier des axes identifiés (l. 7-10).

EG_fascicule_MH_022005_extrait_p.4

- 1 Une politique d'emploi en marche.
- 2 Après avoir réalisé une étude quantitative et qualitative complète
- 3 sur le handicap au sein du Groupe à travers deux régions pilotes

4 [www], la Mission Handicap déploie aujourd'hui sa politique d'emploi
 5 à destination des collaborateurs handicapés sur toute la France.

6 **Les 4 axes majeurs de la politique :**

7 **Informier, sensibiliser, communiquer :**
 8 sur l'engagement du Groupe, sur ce qu'est le handicap dans
 9 l'entreprise, les plans d'action, les outils que la Mission Handicap
 10 a réalisés pour répondre aux différentes interrogations de chacun.

11 **Embaucher :**
 12 nos recrutements doivent être ouverts aux travailleur
 13 handicapés, nous pouvons nous appuyer sur des partenaires dédiés, des
 14 écoles, des centres de formation professionnelle, pour l'embauche
 15 sous toutes ses formes.

16 **Maintenir dans l'emploi les travailleurs handicapés :**
 (...)

22 **Diversifier nos achats avec le secteur protégé :**
 (...)

26 Nous allons ensemble, faire vivre cette politique d'emploi à
 27 destination des collaborateurs handicapés.

Ce texte permet de rendre visible la temporalité identifiée pour la mise en œuvre de la politique par les entreprises du groupe. Il s'ouvre par une première proposition introduite par « après que » (l. 1) et dont les formes verbales sont au passé, constituant la phase décrite comme une étape s'étant déroulée avant les autres mais surtout comme une étape achevée. Elle est suivie par la proposition principale de la phrase, au présent : « la Mission Handicap déploie aujourd'hui sa politique d'emploi à destination des collaborateurs handicapés sur toute la France » (l. 4-5). L'achèvement de la phase précédente est constitué en préalable à la mise en œuvre de la politique et non comme une partie intégrante de celle-ci. Sont ensuite présentés les uns à la suite des autres les « quatre axes majeurs de la politique » (l. 6). Les actions de communication constituent le premier de ces axes. Chaque axe (auquel une seule ligne a été réservée dans la mise en page) est suivi d'un pavé de texte, qui détaille les objectifs visés. Sous le titre du premier axe, on peut ainsi lire des actions relevant de cette première phase de la politique. La définition du handicap apparaît comme un item dans la mise en œuvre de cet axe : « sur ce qu'est le handicap dans l'entreprise ». Si la définition du handicap est très régulièrement identifiée comme une phase primordiale dans la mise en œuvre d'une politique, elle est systématiquement présentée comme devant être produite pour le contexte considéré (celui des entreprises) et comme n'ayant pas vocation à être valable pour tout type de contexte.

Nos corpus contiennent un grand nombre d'occurrences de l'expression « le handicap dans l'entreprise », où le complément prépositionnel apporte cette précision.

Dans un extrait, tiré des minutes d'un Comité de Groupe, la définition du handicap et son ajustement au contexte pertinent sont constitués en finalités préalables à la formalisation de plans d'action. La temporalité ainsi définie pour la mise en œuvre de la politique d'emploi en faveur des personnes handicapées configure l'ordre du jour établi pour la réunion. Il est possible d'observer les conséquences de cette temporalité pour l'organisation séquentielle de la réunion et l'annonce qui est faite de l'ordre du jour.

EG_minutes_CG_062006_extrait 3

1 Bonjour à tous. Nous vous remettons les présentations, qui ne sont
2 pas tout à fait dans le même ordre que ce que je vais vous présenter.
3 En effet, je vais vous présenter les résultats du Groupe en matière
4 d'insertion et d'emploi des personnes handicapées et je vous
5 laisserai prendre connaissance du résultat des enseignes à l'aide du
6 document qui vous est remis. Ma présentation se déroule en quatre
7 parties.
8 La première est consacrée spécifiquement à la définition du handicap
9 et, plus particulièrement, à la définition du handicap dans
10 l'entreprise, et ce pour mieux cerner la nature des plans d'action
11 que nous avons retenus et menés. Dans une deuxième partie, je vais
12 vous présenter très brièvement l'obligation de l'employeur sur la
13 question de l'emploi des personnes handicapées. Enfin, en troisième
14 et en quatrième partie, je vous indiquerai les résultats quantitatifs
15 et qualitatifs.

En ouverture de son intervention (l. 2-3), la locutrice s'oriente vers le changement intervenu entre l'ordre dans lequel sont présentés les éléments dans la version imprimée de sa présentation remise aux participants, et l'ordre dans lequel elle va les aborder dans le cadre de sa prise de parole lors du Comité de Groupe. Le point intitulé « [le] résultat des enseignes » (l. 5) ne sera pas abordé en réunion car seuls « les résultats du groupe en matière d'insertion et d'emploi des personnes handicapées » seront présentés oralement. Dans ces premières lignes de son intervention, elle constitue donc la présentation des résultats en topic. La locutrice fait ensuite l'annonce du plan de sa présentation (l. 6-15). Cette annonce est très structurée : est d'abord annoncé le nombre de parties qui la composent (« ma présentation se déroule en quatre parties » l. 6-7), puis sont détaillées les quatre parties prévues.

La définition du handicap est la partie qui sera abordée en premier lieu. Cette temporalité se justifie par la nécessité de définir le handicap afin d'être en mesure d'évaluer les plans d'actions élaborés en conséquence (l. 8-11). La définition du handicap constitue à elle seule une partie de la présentation à part entière, comme le montre l'emploi de l'adverbe « explicitement » (l. 8). L'expression « définition du handicap » est reformulée en « définition du handicap dans l'entreprise » de manière à spécifier le cadre auquel elle a vocation à s'appliquer. Cette spécification est également produite par l'expression « et, plus particulièrement ». Un dernier groupe syntaxique (l. 10-11) permet d'exprimer les raisons de cette temporalité : « pour mieux cerner la nature des plans d'actions que nous avons retenus et menés ». Les finalités sont exprimées assez classiquement par la tournure *pour + infinitif* (« pour mieux cerner » l. 10). La connaissance du handicap est ainsi constituée en préalable pour être en mesure de juger de la pertinence et de la validité des plans d'actions mis en œuvre. Les parties suivantes font l'objet d'une annonce sensiblement plus courte. La seconde partie est présentée comme étant de moindre importance et son développement sera plus court (« Dans une deuxième partie, je vais vous présenter très brièvement l'obligation de l'employeur sur la question de l'emploi des personnes handicapées » l. 11-13). La troisième et la quatrième partie sont présentées en une seule phrase et concernent toutes deux l'annonce des résultats de la politique d'emploi (l. 13-15).

Ainsi, la pertinence de la temporalité de la mise en œuvre de la politique d'action détermine la pertinence de l'agencement des points de l'ordre du jour dans une réunion de présentation des résultats aux partenaires sociaux représentant les salariés du Groupe.

L'élaboration d'une définition du handicap ne constitue pas la seule condition préalable au déploiement d'une politique d'emploi à l'intention des personnes handicapées. Il s'agit également que la définition produite et mise en circulation (c'est une des raisons d'être des réunions d'information-sensibilisation) soit en adéquation avec les enjeux stratégiques identifiés pour l'Entreprise.

Or la définition élaborée par l'Entreprise est traitée comme n'étant pas en concordance avec la définition communément admise du handicap. Nous ne sous-entendons pas par là qu'il existe une « bonne » définition ni une définition qui serait davantage valable du handicap. Nous nous appuyons sur notre travail d'observation et l'analyse d'enregistrements transcrits pour rendre visible la façon dont les participants traitent la définition produite comme une définition alternative du handicap. C'est ce que nous nous efforcerons de démontrer dans les

analyses qui suivront. Les discours de l'Entreprise traitent le passage d'une définition communément admise du handicap – ou à défaut des représentations du handicap – à la définition élaborée pour les besoins de la mise en œuvre de la politique d'emploi comme une évolution des mentalités. L'expression est régulièrement mobilisée et constituée en finalité seconde de la production d'une définition du handicap qui soit adéquate aux fins pratiques de l'entreprise.

L'extrait qui suit est issu du fascicule de présentation de la cellule Mission Handicap distribué à l'ensemble des collaborateurs de l'Entreprise et du Groupe. Nous en avons déjà étudié un passage plus haut (cf. 2.2.1 supra).

EG_fascicule_MH_022005_p.5¹¹¹

- 1 Notre rôle à tous dans cette mobilisation
- 2 La Mission handicap s'engage à vos côtés pour faire évoluer les idées
- 3 reçues, les mentalités, et pour démultiplier les belles initiatives
- 4 et pratiques locales déjà existantes au sein du Groupe.

L'accompagnement dans le travail visant à « faire évoluer les idées reçues, les mentalités » (l. 2) est constitué en finalité propre à la Mission Handicap, comme le montre l'emploi de la tournure infinitive introduite par la préposition « pour ». Les expressions comme « idées reçues » ou « mentalités » sont traitées comme des représentations sur le handicap qu'il faudrait modifier pour la bonne mise en œuvre des actions comme le recrutement et l'intégration au sein des équipes de personnes en situation de handicap.

Par la suite, les campagnes de communication réalisées par la « Mission Handicap » instituée au sein du Groupe, ont à nouveau fait référence à l'existence de représentations. C'est le cas notamment de la dernière campagne d'affichage à laquelle nous avons participé, qui a été diffusée dans l'ensemble des enseignes du Groupe :

¹¹¹ Nous renvoyons à l'annexe 2.5 pour l'observation de cet extrait dans le contexte de la page du document dont il a été tiré.

EG_affiche_MH_
112008_1



EG_affiche_MH_
112008_2



EG_affiche_MH_
112008_3



EG_affiche_MH_
112008_4



Pour plus de lisibilité, nous avons retranscrit le texte inscrit dans une affiche *dans l'affiche* :

EG_affiche_MH_112008_texte

- 1 Êtes-vous prêt à changer votre regard sur le handicap ?
- 2 ... prêt à changer ce regard qui juge trop vite ? Je l'espère. Grâce
- 3 à vous, ce nouveau regard prendra en compte avant tout mes
- 4 compétences, mes qualités professionnelles et humaines.
- 5 Nous ferons alors avancer les choses, pour l'entreprise, pour vous,
- 6 pour moi.
- 7 Faisons-le. Merci
- 8 [prénom du modèle] - [métier] - [entreprise et site de rattachement]

Là encore, on remarque que l'existence de représentations sur le handicap est présentée comme un obstacle à l'intégration pérenne des personnes handicapées dans l'entreprise. Dans, ce texte, les représentations sur le handicap sont décrites comme un « regard sur le handicap » (l. 1), à travers l'usage de la métaphore visuelle qui est souvent mobilisée pour traiter des représentations. L'évolution de ces représentations est présentée sous la forme d'une mise au défi du lecteur, comme le montre l'emploi de la forme interrogative directe. Le texte est ensuite formulé à la première personne du singulier, poursuivant ainsi dans le registre de l'interpellation.

En constituant la modification des représentations en préalable à la mise en œuvre d'actions pratiques, l'Entreprise développe une vision proche des présupposés classiques sur les représentations sociales (Mondada, 1998b). La notion de représentation sociale a été introduite par les travaux de E. Durkheim (1898), dans son exploration du lien entre représentations individuelles et représentations collectives. Il postule l'extériorité des

représentations collectives par rapport aux représentations individuelles, établissant en parallèle que les faits sociaux ne se fondent pas dans la conscience individuelle. S. Moscovici (1961) attribue aux représentations sociales la fonction de contribuer « aux processus de formation des conduites et d'orientation des communications sociales » (1961:75). Dans ce paradigme, les représentations sociales sont décrites comme s'imposant aux individus et guidant leurs actions.

On trouve une autre acception de la notion de représentation sociale dans la philosophie de la connaissance (Foucault, 1966). L'accès à la connaissance et au savoir sont décrits comme la production de représentations du monde les plus adéquates possible. Elles sont traitées comme une version plus ou moins fidèle d'une réalité objectivée et extérieure. On s'y réfère pour en évaluer la distance ou l'adéquation par rapport à la réalité qu'elles visent.

Dans leurs différentes acceptions, les représentations sociales ont en commun d'être conçues comme étant logées dans l'esprit des individus (on parle de représentations mentales) et de constituer un principe explicatif de l'action. C'est ce qu'il est possible d'observer dans l'extrait présenté ci-dessous (Charles-Fontaine, 2007 pour une analyse détaillée).

CCF230806

- 39 C: nan c'est t- n-n- chaque personne est différente/
 40 S: oui
 41 C: même les personnes qu'on dit handicapées/ [.h] donc eu:h
 42 S: [oui]
 43 C: ((bruit de bouche)) tous les témoign- n-n- si j'm'adresse
 44 à une autre personne à la firme/ .h elle me dira aussi quelque
 45 chose de différent .h mais on le sait/ c'est juste pa`ce que
 46 eu:h h. les gens croient/ . que quand^euh on est malentendant/
 47 S: moui
 48 C: °même si on n'est pas complèt`ment sourd° on peut pas travailler
 49 .h encore moi:ns. travailler. avec des clients .h e:t c'était
 50 pour eu::h m- dire qu'i` faut dépasser . les idées reçues . .h
 51 donc . en fait c'est simplement toi: est c`que eu:h m-
 52 ((dégluttit)) est c`que t'as rencontré des difficultés avec
 53 les clients/ . .h est c`que. tu as rencontré des difficultés
 54 avec euh les collègues/ .h e:t . quelle euh ((bruit de bouche))
 55 quelle euh impressio:n/ te donne la firme/ par rapport à t- à
 56 ton arrivée euh ici
 57 (1.0)
 58 S: d'accord . bon oui j`vais écrire euh quelques mots =

Il s'agit d'un entretien au cours duquel C (chargée de Mission Handicap) propose à S (une salariée de l'Entreprise recrutée dans le cadre d'un partenariat avec un centre de formation pour personnes malentendantes) de témoigner dans un support de communication interne (« flyer »). Cette prise de décision n'est pas indépendante de la catégorisation de S comme personne « sourde » ou « malentendante » et par extension comme « personne handicapée » de par son éventuelle participation au projet. En refusant dans un premier temps de participer au projet, S tente de s'exclure de la catégorie des personnes handicapées qui constituent un *bon témoin* pour l'élaboration d'un support de communication.

Dans les tours de parole extraits de cet entretien, C cherche à convaincre S de participer au projet au motif qu'il existe des représentations qu'il faut modifier (l. 46 à 50). La série de questions formulées par C rend visibles les représentations que le support de communication interne aurait pour but d'invalidiser.

Les représentations sont traitées par C, dans son argumentaire pour convaincre S de participer au projet, comme une explication d'une situation constatée, comme justifiant des difficultés actuelles rencontrées dans le recrutement des personnes handicapées.

45 chose de différent .h mais on le sait/ **c'est juste pa`ce que**
 46 eu:h h. **les gens croient**/ . que quand^euh on est malentendant/
 47 S: moui
 48 C: °même si on n'est pas complèt`ment sourd° on peut pas travailler
 49 .h encore moi:ns. travailler. avec des clients .h e:t c'était
 50 pour eu::h m- dire qu'i` faut dépasser . les idées reçues . .h
 51 donc . en fait c'est simplement toi: est c`que eu:h m-

Ici, C s'oriente vers l'existence de représentations en reprenant un discours présenté comme valable pour un grand nombre de personnes, comme le montre l'emploi d'une instance énonciative plurielle comme « les gens » (l. 46). La subordonnée complétive introduite par le verbe « croire » rapporte le discours constituant la représentation visée : « quand^euh on est malentendant/ (...) °même si on n'est pas complèt`ment sourd° on peut pas travailler .h encore moi:ns . travailler . avec des clients ». Cette représentation est produite comme étant valable pour l'ensemble des personnes malentendantes par l'insertion d'une proposition incise : « même si on n'est pas complèt`ment sourd » (l. 48).

Ayant ainsi identifié des représentations ou croyances répandues pouvant expliquer la situation actuelle, l'Entreprise – ce rôle est ici pris en charge par C – cherche à modifier la

situation actuelle par la mise en circulation d'un autre discours, qui viendrait supplanter les représentations actuelles et modifierait en conséquence les pratiques observées en matière de recrutement des personnes handicapées. Dans cet extrait, le discours produit en vue de cette mise en circulation est introduit par « c'était pour eux : ça m'aide à dire qu' » (l. 48-49). Les pratiques constatées trouvant du point de vue de C leur origine dans des représentations sur le handicap, la modification *en discours* de ces représentations est vue comme ayant des conséquences sur les pratiques qui seront développées.

Le support de communication réalisé à la suite à cette interaction et avec l'accord de S maintient la visibilité de l'existence postulée de représentations sur le handicap. Voici le recto de ce document :

EG_flyer_MH_092006_recto



Nous avons retranscrit ci-dessous le témoignage de S tel qu'il a été mis en forme et inséré dans le support de communication.

EG_flyer_MH_092006_recto_extrait « témoignage »

- 1 **Informez pour dépasser les idées reçues**
- 2 Le saviez-vous ? S., hôtesse service clients à Ternes, est
- 3 malentendante : « Les clients sont plutôt sympas et respectent mon
- 4 handicap. Avec mes collègues, on se comprend très bien ; ils sont
- 5 attentifs à se placer en face de moi lorsqu'on veut discuter ! »

Le titre placé en chapeau de ce témoignage (inscrit dans le bandeau bleu du premier pavé de texte – l. 1 de la transcription) opère une catégorisation du contenu du corps de texte placé

immédiatement en dessous : « informer pour dépasser les idées reçues ». Le contenu du texte est alors traité par le lecteur comme n'étant pas fidèle à des représentations partagées. Si l'on s'intéresse au corps de texte lui-même, le mode de formulation utilisé rend visible l'orientation vers le caractère inattendu des descriptions produites (« le saviez-vous » l. 2) et traite ce qui va suivre comme une description n'allant pas de soi. Ainsi, le chapeau du texte et la question formulée en guise de préface constituent la description « S., hôtesse service clients à Ternes, est malentendante » (l. 2-3) comme une description qui ne peut être catégorisée comme relevant de représentations (« idées reçues » l. 1). Au contraire, la possibilité pour une personne malentendante d'occuper un emploi en relation avec la clientèle (au sein du service clients, S est hôtesse de caisse) apparaît comme constituant une information nouvelle, inattendue du point de vue des représentations habituelles.

Le témoignage de S, encadré par les guillemets, rend visible une série de formulations positives du handicap : comme l'usage de tournures superlatives (« on se comprend très bien » l. 4) ou de termes évalués positivement : « les clients sont plutôt sympas et respectent mon handicap » (l. 3), « ils sont attentifs à se placer en face de moi » (l. 5).

Les formulations choisies pour la réalisation de ce support de communication et la sélection de titres pour les différentes informations rédigées rendent visibles à la fois l'identification de plans d'actions (« informer pour... » l. 1) et l'orientation des concepteurs vers l'existence de représentations sur le handicap qu'il s'agit de rejeter.

Dans l'extrait présenté ci-dessous, les participants s'orientent également vers l'existence de représentations sur le handicap. Il s'agit de l'enregistrement d'une réunion ayant pour objet la conception d'actions et de supports de communication et d'information sur le handicap.

CCF280307_3509_3821

6 ILA: [après c`qui est récurrent\ dans l'image des
7 gens\ sur le handicap\ c'est les gens/ i: `se disent soit/ le
8 handicap\ la personne est soit/ non voyante, sur fauteuil
9 roulant, (0.4) sourde (0.3) [ou euh:: ou euh retar]dée&
10 CEL: [.h on est d'accord\°on est d'accord\°]
11 ILA: &mentale\
12 CEL: hm
13 ILA: dans l'image des gens c'est ça\
14 CEL: d'accord\

Là encore, pour expliquer les situations observées et les pratiques mises en œuvre, les participants s'orientent vers l'existence de représentations sous-jacentes, traitées comme des justifications. Nous pouvons remarquer dans ces deux extraits que les représentations sont exprimées en discours davantage qu'en images comme c'est souvent le cas. Même si la métaphore de l'image pour évoquer les représentations n'est pas absente (« dans l'image des gens » CCF280307_3509_3821, l. 6 ; « dans l'image des gens c'est ça\ », même extrait, l. 13), elle laisse souvent la place à des représentations exprimées comme des *discours sur* le handicap à travers l'usage de verbes introducteurs comme « croire » ou « se dire » et d'instances énonciatives plurielles : « les gens » (employé dans les deux extraits ci-dessus). Dans ce dernier extrait, les formes *imaginées* sont reprises par des formulations propres au discours, à l'aide de verbes introducteurs métalinguistiques (« se dire ») : « dans l'image des gens\ sur le handicap\ c'est les gens/ i:\`se disent soit/ » (l. 6-7).

Les représentations concernent, dans ce deuxième extrait, la catégorie des personnes handicapées. Les participants font référence à des membres que « les gens » identifient comme membres prototypiques de la catégorie : « la personne est soit/ non voyante, sur fauteuil roulant, (0.4) sourde (0.3) ou euh:: retardée mentale » (l. 8 à 11). ILA construit d'abord son énoncé autour du handicap mais par une série de reformulations, elle fait finalement référence aux personnes handicapées pour exprimer les représentations identifiées au sujet du handicap : « dans l'image des gens\ sur le handicap\ c'est les gens/ i:\`se disent soit/ le handicap\ la personne est soit/ non voyante, » (l. 6-8).

Adoptant une vision classique, l'Entreprise traite les représentations comme des principes explicatifs, justifiant sa situation actuelle au regard de l'obligation d'emploi de personnes handicapées.

Elle les décrit comme un frein à l'intégration des personnes handicapées dans l'Entreprise dans la mesure où elles interviennent dans les décisions prises par ses acteurs. Il en découle naturellement que les plans d'actions élaborés pour favoriser l'intégration des personnes handicapées et s'acquitter ainsi de l'obligation légale d'emploi, visent à modifier leur contenu même. L'Entreprise envisage ainsi que l'élaboration et la mise en circulation d'autres représentations liées au handicap pourront agir en faveur de l'intégration des personnes

handicapées. Dans un cas comme dans l'autre, c'est l'existence d'images qui contraignent les actions des membres en faveur ou non des personnes handicapées.

L'Entreprise justifie de l'élaboration de plans d'actions contestant la validité des représentations postulées par leur caractère inadéquat, non pas au regard de ses propres finalités, mais par rapport à leur adéquation à une version objectivée du handicap.

À l'invitation de L. Mondada (1998b), nous nous intéresserons moins à leur valeur référentielle qu'à leur dimension contextuelle, c'est-à-dire à la façon dont elles sont mobilisées pour les finalités pratiques visées. Nous prendrons également en compte leur dimension performative, les traitant comme une ressource structurée et structurante pour la production interactionnelle d'une version alternative du handicap, constitué en ressource pour l'Entreprise et non plus en stigmat. Cette approche des représentations intègre de manière cohérente le principe de l'*accountability* :

« L'accountability en tant que phénomène fondamental de la perspective ethnométhodologique permet de concevoir d'une façon non-correspondentialiste le lien entre action et description, entre le faire et le dire. Ce qui est en jeu ce n'est donc pas d'évaluer l'activité à l'aulne des représentations qui en sont données, ou bien en invoquant des représentations comme responsables du caractère ordonné, réglé, normé de l'action, mais de dépasser le dualisme entre le dire et le faire, en privilégiant plutôt leur imbrication, leur articulation organisationnelle (Sharrock & Watson 1990). Cette unité est conçue en rapport avec le caractère observable ordonné des activités sociales, qui non seulement sont structurées de façon endogène et localement située, mais en outre exhibent leur propre structuration, qui est alors une dimension non pas privée ou invisible mais publique, permettant aux autres acteurs de lui reconnaître ou de lui attribuer un sens et une intelligibilité (Lynch, 1993, 14-15) » Mondada, 2000a:24

Les discours des acteurs de l'Entreprise au contraire ne traitent pas explicitement ces représentations comme des ressources. Elles sont évaluées comme n'étant pas adéquates pour référer à une conception objectivée du handicap, renvoyant à des descriptions jugées fausses, ne décrivant le handicap qu'à l'aide d'attributs jugés non prototypiques comme la canne blanche ou le fauteuil roulant. Dans les interactions et les discours au cours desquelles elles sont mobilisées, elles sont réifiées plutôt que traitées comme émergeant dans l'interaction même qui les mobilise.

La façon dont sont mobilisées les représentations laisse entrevoir l'idéologie linguistique en vigueur dans l'Entreprise.

Nous adoptons la définition qu'en propose M. Silverstein (1979:193), qui la décrit comme « l'ensemble de croyances concernant le langage telles qu'elles sont utilisées par les locuteurs comme une rationalisation ou une justification de la structure et de l'usage de la langue tels qu'ils sont perçus ». Le terme d'idéologie linguistique peut s'apparenter à l'expression « idéologie de la langue », qui donne lieu à des analyses portant non pas sur la façon dont les idéologies politiques ou culturelles d'un groupe transparaissent dans le langage¹¹², mais plutôt sur les conceptions du langage, dans ses formes, sa nature et sa structure (Woolard & Schieffelin, 1994).

Ainsi, nos observations nous permettent de déterminer que l'Entreprise adopte un point de vue référentialiste, postulant une correspondance plus ou moins satisfaisante entre les mots et les choses. Le point de vue adopté est assez fidèle à la tendance des langues européennes décrite par M. Silverstein (1979).

« Silverstein and others give examples from European languages, especially English, that reveal a tendency to see propositionality as the essence of language, to confuse the indexical function of language with the referential function, and to assume that the divisions and structures of language should – and in the best circumstances do – transparently fit the structures of the real world » Woolard & Shieffelin, 1994:71

Nous aurons par la suite différentes occasions d'observer les manifestations de cette idéologie linguistique dans les données auxquelles nous nous intéresserons, qu'il s'agisse de produire l'inadéquation des définitions communément admises du handicap ou d'en proposer une version alternative, ajustée aux fins pratiques de l'Entreprise. Dans une approche praxéologique et interactionniste au contraire, la valeur référentielle n'est pas niée mais les dynamiques procédurales qui la sous-tendent sont reformulées (Mondada, 1998b:133). Ce

¹¹² Les travaux menés par E. Ochs (1984) et A. Duranti (1992) dans les îles du Pacifique (Samoa) ont par exemple permis de montrer la centralité de l'intentionnalité dans la théorie des actes de langage dans la conception occidentale de l'individualité (*self*). Son application à d'autres groupes culturels s'avéra donc improductive sur la mise au jour des mécanismes de production du sens (Woolard, Schieffelin, 1994).

sont ces dynamiques que nous chercherons à mettre à jour dans l'analyse que nous proposons de la production interactionnelle du handicap dans l'espace social de l'Entreprise.

2.2.2 Élaboration discursive d'une ressource langagière

Nous allons nous pencher ici sur les méthodes au moyen desquelles s'élabore progressivement, dans les discours de l'Entreprise, une version du handicap constitué en ressource. La dimension métalinguistique de ce processus d'élaboration donne à voir les activités descriptives d'une ressource langagière. La validité de ces formulations découle de son adéquation aux fins pratiques rendues pertinentes. Comme nous venons de le voir, ces formulations portent la trace de l'idéologie linguistique de l'Entreprise qui conçoit en effet le handicap comme une expression référentielle.

Rappelons que nous traitons pour notre part cette ressource linguistique comme un objet de discours (cf. 1.1.3b) :

« Au sein [des] opérations de référenciation, les interlocuteurs élaborent des objets de discours, i.e. des entités qui ne sont pas conçues comme des expressions référentielles en relation spéculaire avec des objets du monde ou avec leur représentation cognitive, mais des entités qui sont interactivement et discursivement produites par les participants au fil de leur énonciation. Les objets de discours sont donc des entités constituées dans et par les formulations discursives des participants : c'est dans et par le discours que sont posés, délimités, développés, transformés, des objets de discours qui ne lui préexistent pas et qui n'ont pas une structure fixe, mais qui au contraire émergent et s'élaborent progressivement dans la dynamique discursive. Autrement dit, l'objet de discours ne renvoie pas à la verbalisation d'un objet autonome et externe au discours ; il n'est pas un référent qui aurait été codé linguistiquement (Mondada, 1994). » Mondada, 2001c:67

a. Constat de l'inadéquation d'une définition communément admise

Les extraits que nous allons analyser ici ont en commun de rendre visible l'orientation des participants vers le caractère inadéquat – d'un point de vue référentiel – de la définition du handicap communément admise. Cette inadéquation se rend visible dans les évaluations et commentaires métadiscursifs (Gülich, 1994), les modalisations en discours second (Authier-Revuz, 1992 et 1993) et plus explicitement encore dans des formulations du type « *Le handicap c'est pas...* ».

▪ *Évaluations et commentaires métadiscursifs*

Selon E. Gülich (1994:30), il est possible d'identifier trois types de marqueurs qui signalent différents procédés utilisés par les locuteurs pour résoudre les tâches de la production du discours. Il s'agit :

- des marqueurs prosodiques (hésitations, pauses, ruptures...) ;
- des marqueurs verbaux (enfin, donc, c'est-à-dire, par exemple, en bref...) qui signalent des procédés de reformulation comme la paraphrase, la correction ou le rephrasage ;
- des énoncés métadiscursifs qui signalent des procédés d'évaluation et/ou de commentaire (notés ECM). Certains de ces énoncés sont stéréotypés comme « comment dirais-je », « ce qu'on appelle », « comme on dit » ou « entre guillemets ».

CCF280307_3509_3821

45 CEL: [en fait i`y a deux] i`y a deux axes i`y a/ euh
 46 si tu recrutes des personnes qui ont un gros handic- entre
 47 guillemets un gro- **c`qu'on appelle des gros handicaps** donc
 48 surdité ec cetera [.h] i`y a des choses qu'i`faut savoir/ et&
 49 ILA: [hm]
 50 CEL : &qui t`permettent d'intégrer ces personnes [dans les]&
 51 ILA: [  tout^  ]
 52 CEL: &meilleures conditions\ .h ensuite/ le deuxième

J. Authier-Revuz (1992, 1993), nomme *modalisation autonymique* les formules du type « *Ce que z appelle x* ». Elle a notamment repris les travaux développés par J. Rey-Debove (1978) sur la connotation autonymique (Authier-Revuz, 1995:27-40). Elle définit la modalité autonymique comme le cumul de la référence à la chose, de la référence au mot par lequel est nommée la chose et d'un dédoublement au niveau de l'énonciation (le *dire* se double d'une *représentation* de ce *dire*). R. Vion (2001:216) décrit ce dédoublement comme le fait pour une première énonciation de constituer « une sorte de commentaire méta-énonciatif sur des

éléments de l'autre ». Ces développements théoriques s'appuient sur une vision de la langue référentialiste, qui n'est pas celle que nous adoptons dans nos analyses¹¹³. Cependant, elle est assez proche de la vision communément adoptée par les participants et ces concepts que nous empruntons éclairent les formulations employées. Les phénomènes dans lesquels le *dire* se *représente en train de se faire* peuvent être décrits comme des gloses méta-énonciatives (Authier-Revuz, 1998:66 ; Authier-Revuz, 1990:174). L. Mondada fait également référence à des « boucles méta-énonciatives, marquant les décalages énonciatifs » (Mondada, 2000a:173), dans une approche non plus référentielle mais résolument constitutive.

Les décalages énonciatifs rendent visible l'orientation des participants vers d'autres cadres d'interprétation et par conséquent l'instabilité des discours au moyen desquels ils saisissent le monde. Ils peuvent ainsi acquérir des valeurs de distanciation ou d'ironie.

Dans l'extrait présenté ci-dessous, l'énoncé de référence : « un gros handic- » est produit par CEL (l. 46) dans une proposition relative désignant un ensemble de personnes : « des personnes qui ont un gros handicap ».

CCF280307_3509_3821

45 CEL: [en fait i`y a deux] i`y a deux axes i`y a/ euh
 46 si tu recrutes des personnes qui ont un gros handic- entre
 47 guillemets un gro- **c`qu'on appelle des gros handicaps** donc

L'ensemble de personnes auxquelles il est fait référence est constitué en catégorie qu'il est possible d'identifier au sein d'une population plus large, du fait de l'emploi d'une proposition subordonnée relative déterminante (par opposition aux subordonnées relatives explicatives qui n'opèrent pas cette sélection catégorielle, mais apportent simplement une précision sur le référent de la relative). La production de la proposition relative est interrompue et immédiatement suivie de l'expression « entre guillemets » qui constitue une évaluation stéréotypique de l'énoncé de référence¹¹⁴.

¹¹³ Certains des travaux que nous reprenons postulent en effet qu'il existe d'un côté des référents mondains et de l'autre, des unités linguistiques permettant de les nommer mais également qu'il est possible d'évaluer l'adéquation de la dénomination choisie. Dans les approches auxquelles nous empruntons les notions de modalisation autonymique, les processus de dénomination ne sont pas étudiés pour leur dimension constitutive, c'est-à-dire que l'on ne s'intéresse pas à la façon dont le référent extérieur est constitué par les processus de dénomination plutôt que cerné, pointé – de manière plus ou moins satisfaisante – par des unités linguistiques.

¹¹⁴ Nous reprenons à E. Gülich (1994:32) la distinction *énoncé de référence* et *énoncé d'évaluation et/ou de commentaire méta-discursif* (ECM).

CEL ébauche à nouveau l'énoncé de référence « un gro- » mais s'interrompt pour produire un nouvel ECM (« c`qu'on appelle »), suivi d'une reformulation au pluriel de l'énoncé de référence « des gros handicaps » (l. 47). Le premier ECM (« entre guillemets un gro- » l. 46-47) est postposé à l'énoncé de référence et exprime ainsi une attitude envers une expression qui a déjà été produite. Ce qui est intéressant, c'est que cet ECM est immédiatement suivi d'une nouvelle tentative de reformulation qui rend également compte du travail de production du discours. Ces reformulations signalent des difficultés qui surgissent au cours du processus de production. Les ECM rendent visible le caractère jugé inadéquat de l'énoncé de référence (« un gros handic- » l. 46). CEL ne parvient pas à produire un énoncé alternatif et constitue ainsi l'ensemble formé par l'énoncé de référence et les ECM comme une expression adéquate localement aux fins pratiques du déroulement de l'interaction. Il permet *a minima* à CEL de signaler qu'elle ne prend pas en charge l'énoncé de référence.

Enfin, la reformulation de l'énoncé de référence est suivie d'un troisième type de marqueurs de production du discours : le marqueur verbal « donc » qui lui permet de déployer la référence de l'expression « gros handicap ».

CCF280307_3509_3821

45 CEL: [en fait i`y a deux] i`y a deux axes i`y a/ euh
 46 si tu recrutes des personnes qui ont un gros handic- entre
 47 guillemets un gro- **c`qu'on appelle des gros handicaps** donc
 48 surdité ec cetera [.h] i`y a des choses qu'i`faut savoir/ et&
 49 ILA: [hm]
 50 CEL : &qui t`permettent d'intégrer ces personnes [dans les]&
 51 ILA: [ tout^  ]
 52 CEL: &meilleures conditions\ .h ensuite/ le deuxième

CEL ouvre une liste dont elle cite la première occurrence qui est un type de handicap (« surdité » l. 48). Ce faisant, elle permet aux autres participants d'inférer d'autres occurrences de cette liste constituant également la référence de l'expression choisie, à la manière de la clause *et cetera*, liée à la méthode du *ad hocing* décrite par H. Garfinkel (1967). Les éléments de cette liste ont été préalablement cités quelques tours plus haut par ILA :

CCF280307_3509_3821

6 ILA: [après c`qui est r current\ dans l'image des
 7 gens\ sur le handicap\ c'est les gens/ i: se disent soit/ le

8 handicap\ **la personne est soit/ non voyante, sur fauteuil**
 9 **roulant, (0.4) sourde (0.3) [ou euh:: ou euh retar]dées**
 10 CEL: [.h on est d'accord\°on est d'accord\°]
 11 ILA: &mentale\
 12 CEL: hm
 13 ILA: dans l'image des gens c'est ça\
 14 CEL: d'accord\

La reformulation de CEL se distingue de celle de ILA car elle n'a pas recours à la description de personnes pour décrire le handicap. Elle élabore plutôt des typologies de handicap. Ainsi, « sourde » est reformulé en « surdité » dans l'extrait considéré. L'ensemble de ces marqueurs sont autant de traces du fait que CEL définit son activité comme un problème de mise en mots ou de recherche lexicale. Là encore, nous pouvons reprendre les travaux de E. Gülich (1994), insistant sur le fait que « cette activité de chercher une forme verbale n'est pas seulement accomplie, mais elle est montrée à l'interlocuteur : elle est mise en scène ».

Le commentaire « c`qu'on appelle des gros handicaps » permet à CEL de produire une formule à travers laquelle elle signale la non-évidence de la description proposée tout en précisant la référence visée par cette expression. Face à ces phénomènes d'instabilité, L. Mondada et D. Dubois (Dubois & Mondada 1995:294sq.) identifient des procédures de stabilisation discursive et donnent l'exemple de l'anaphore dans les inscriptions textuelles.

CCF230806

39 C: nan c'est t- n-n- chaque personne est différente/
 40 S: oui
 41 C: même **les personnes qu'on dit** handicapées/ [.h] donc eu:h
 42 S: [oui]
 43 C: ((bruit de bouche)) tous les témoign- n-n- si j'm'adresse
 44 à une autre personne à la firme/ .h elle me dira aussi quelque
 45 chose de différent .h mais on le sait/ c'est juste pa`ce que
 46 eu:h h. les gens croient/ . que quand^euh on est malentendant/
 47 S: moui
 48 C: °même si on n'est pas complèt`ment sourd° on peut pas travailler
 49 .h encore moi:ns. travailler. avec des clients .h e:t c'était
 50 pour eu::h m- dire qu'i` faut dépasser . les idées reçues . .h
 51 donc . en fait c'est simplement toi: est c`que eu:h m-
 52 ((dégluttit)) est c`que t'as rencontré des difficultés avec
 53 les clients/ . .h est c`que. tu as rencontré des difficultés
 54 avec euh les collègues/ .h e:t . quelle euh ((bruit de bouche))
 55 quelle euh impressio:n/ te donne la firme/ par rapport à t- à

56 ton arrivée euh ici
57 (1.0)
58 S: d'accord . bon oui j`vais écrire euh quelques mots =

Dans cet extrait, l'énoncé « les personnes qu'on dit handicapées » constitue également un ECM au sens défini par E. Gülich (1994:30). Au moyen de son utilisation, les participants s'orientent vers le caractère insatisfaisant de la dénomination ou de la description sélectionnée pour renvoyer à la *chose* visée. Les participants identifient ainsi les limites de la langue qui n'offre pas de meilleure ressource pour désigner. Du point de vue des processus de catégorisation, cette distanciation permet à C de s'orienter vers le caractère artificiel de l'identification d'un ensemble de personnes comme « personnes handicapées ». Cette formulation est mobilisée par C au cours d'une interaction visant à convaincre S de participer à un projet de communication interne. Finalement, « l'explication de l'acte de nommer a un effet opacifiant qui souligne le travail de dénomination et nie l'évidence de la description proposée » (Mondada, 2000a:173).

Le caractère arbitraire de la catégorisation exprimé par l'ECM est également produit de manière séquentielle (rétrospective) en référence au tour précédent de C :

39 C: nan c'est t- n-n- chaque personne est différente/
40 S: oui
41 C: même **les personnes qu'on dit** handicapées/ [.h] donc eu:h
42 S: [oui]

En effet, ayant postulé que « chaque personne est différente » (l. 39), C exprime alors le caractère arbitraire de toute catégorisation qui regroupe des personnes malgré la non-identité de tous les membres de la catégorie. La désignation de la catégorie « handicapés » n'a que peu de valeur puisqu'elle ne peut regrouper un ensemble homogène de personnes et parce qu'elle s'avère insatisfaisante pour les fins pratiques visées. Tout d'abord, dans le cours de l'entretien, elle conduit S à refuser de participer au projet pour échapper à la catégorisation. Ensuite, dans le cadre particulier de l'intégration de personnes handicapées, elle s'avère contre-productive du fait des inférences qu'elle déclenche (Charles-Fontaine, 2007).

- *Modalisations en discours second*

Dans l'extrait présenté ci-dessous, nous mobilisons la notion de *modalisation en discours second* pour décrire le phénomène que nous signalons en gras.

CCF280307_3509_3821 (extrait 1)

6 ILA: [après c`qui est récurrent\ dans l'image des
7 gens\ sur le handicap\ c'est les gens/ i:`se disent soit/ le
8 handicap\ **la personne est soit/ non voyante, sur fauteuil**
9 **roulant, (0.4) sourde (0.3) [ou euh:: ou euh retard]dée&**
10 CEL: [.h on est d'accord\°on est d'accord\°]
11 ILA: &mentale\
12 CEL: hm
13 ILA: dans l'image des gens c'est ça\
14 CEL: d'accord\

Dans cet extrait, ILA produit une description du handicap en mobilisant une autre instance énonciative : « les gens ». Cette description se déploie dans le tour de ILA non pas de manière linéaire mais en adoptant successivement différents types de perspectives sur la description, avant de rendre disponible pour les autres participants la description visée. Elle mobilise une autre dimension de l'énonciation dans une tentative de décrire une représentation du handicap, d'abord à partir de la métaphore visuelle (« l'image des gens\ sur le handicap\ » l. 6-7), à laquelle elle renonce après le présentatif « c'est » (l. 7) pour adopter un autre mode de description, sous l'angle discursif, comme le montre le recours à des verbes métalinguistiques (« les gens i:`s'disent » l. 7). Là encore, ILA modifie peu à peu les formulations successives, visant d'abord une description du handicap puis de la personne handicapée. Elle produit finalement une série de descriptions, employant une tournure attributive. Elle produit ainsi une liste qu'elle attribue à une autre instance énonciative. Les marques prosodiques de rythme permettent de rendre visible la liste à l'oral : chaque terme est isolé des autres par une intonation particulière et propre à la liste (notée « , »), voire par une pause plus longue. Participent également à la production de la liste les marques d'intonation montante en ouverture de la liste (« la personne est soit/ » l. 3) puis descendante en clôture (après « retardée mentale\ »). La liste ainsi produite contient quatre termes distincts, tous formulés à partir d'une construction attributive et pouvant compléter l'énoncé initial : « la personne est soit/ ».

Une fois énoncée, cette liste est recatégorisée par la locutrice en cours comme relevant des représentations (l. 7), catégorisation que ratifie CEL au tour suivant.

Nous empruntons l'expression *modalisation en discours second* aux travaux développés en linguistique de l'énonciation par J. Authier-Revuz (1992, 1993). Dans les années 1980, elle mobilise la théorie bakhtinienne (1929 [1977]) de la polyphonie pour montrer l'hétérogénéité fondamentale et fondatrice du langage. Elle met en évidence un sujet divisé, qui se fait dans le langage et non faisant le langage.

Selon M. Bakhtine (1977), cette hétérogénéité apparaît dans la structuration du texte, qu'il soit oral ou écrit. Il analyse la structuration des unités du texte (les paragraphes) pour montrer comment leur structuration est rendue visible par les traces de l'ajustement aux réactions prévues de l'auditeur (texte oral) ou du lecteur (texte écrit). La structuration du texte en paragraphes apparaît notamment dans l'enchaînement des questions et des réponses ou dans la référence à ce qui a été dit ou écrit plus haut (1977:155-160). Bien que l'énonciation ne s'apparente pas à un acte monologal (les différentes parties du texte dialoguent les unes avec les autres), c'est le discours d'autres énonciateurs qui contribue largement à la dimension hétérogène du texte : « Le discours rapporté c'est le discours dans le discours, l'énonciation dans l'énonciation, un discours sur le discours, une énonciation sur l'énonciation » (1977:161).

O. Ducrot (1980) a également étudié la dimension polyphonique et hétérogène de l'énonciation :

« Si l'on appelle 's'exprimer' être responsable d'un acte de parole, alors ma thèse permet, lorsqu'on interprète un énoncé, d'y entendre s'exprimer une pluralité de voix, différentes de celle du locuteur, ou encore, comme disent certains grammairiens à propos des mots que le locuteur ne prend pas à son compte, mais met, explicitement ou non, entre guillemets, une 'polyphonie' »

Ducrot, 1980:44

Son analyse de l'hétérogénéité s'appuie notamment sur une critique du postulat de l'unicité du sujet parlant (Ducrot, 1984:171 *sq.*) – le locuteur ne pouvant être considéré comme le seul sujet parlant. O. Ducrot ne reprend pas à l'identique la notion de polyphonie développée par M. Bakhtine qui aborde la polyphonie lors de l'analyse du discours indirect libre (au moyen duquel le narrateur peut faire intervenir la voix d'un personnage dans une même situation d'énonciation), alors que O. Ducrot aborde cette même notion en renvoyant à l'idée que le sujet parlant rassemble trois instances distinctes qu'il nomme : le sujet parlant (c'est

l'individu appartenant au monde), le locuteur responsable de l'énonciation et l'énonciateur responsable des actes illocutionnaires.

« C'est la notion de polyphonie, entraînant la distinction entre le rôle d'allocutaire, relatif à l'énonciation, et celui de destinataire, relatif à l'activité illocutoire, qui permet de parler de destinataires différents sans rien préjuger sur l'unicité ou la non-unicité de l'allocutaire » Ducrot, 1980:236

Le discours rapporté constitue donc une occasion parmi d'autres dans laquelle se rend visible l'hétérogénéité du langage. Reprenant l'idée que la parole d'autrui est inévitablement présente dans la parole du sujet parlant, J. Authier-Revuz s'intéresse aux formes de l'hétérogénéité *montrée* (lorsque le sujet parlant s'oriente vers des zones d'hétérogénéité de son discours, revendiquant l'auteurité du reste de son propos) qui se présentent sous des formes *marquées* ou des formes *non marquées*. Elle mobilise également le couple formes *marquées* / formes *non marquées* en référence au discours autre. Parmi les formes *marquées* de l'hétérogénéité montrée que les locuteurs utilisent, elle distingue :

- le discours rapporté direct, dans lequel les propos rapportés sont remis en scène *tels quels* (sans ce que cela n'implique une fidélité à leur énonciation originelle). Pour reprendre sa terminologie, dans le discours rapporté, les propos sont rapportés de manière *autonyme*, c'est-à-dire en *mention* ;
- le discours rapporté indirect qui énonce, dans le discours du rapporteur, le sens d'un autre discours. Il opère une modification des structures syntaxiques du discours initial ;
- la modalisation autonymique que nous avons vue plus haut ;
- la modalisation en discours second, ou *modalisation par discours autre*, permet l'analyse des occasions de non-coïncidence entre les mots et les choses¹¹⁵, entre les mots eux-mêmes dans le cas de polysémie, de synonymie ou d'homonymie ou encore entre les discours de différents locuteurs.

Dans le premier extrait, les modalisations en discours second étaient produites au moyen de verbes linguistiques, mais il est également possible d'observer des constructions mobilisant

¹¹⁵ Là encore, les mots (la langue) et les choses (la réalité extérieure) sont vus comme existant indépendamment l'un de l'autre.

des verbes exprimant des opérations de pensée. C'est ce que nous pouvons observer dans les extraits présentés ci-dessous. Les modalisations en discours second sont signalées en caractère gras.

CCF280307_3509_3821 (extrait 2)

89 ILA: [il a- il a djit/ en [gros] il a- il a pas dit boulet [il a]&
 90 ALX: [.HH] [.h] [psss]
 91 ILA: &[di:t/] nan mais] ben se- c'est pas moi qui l'ai dit/ mais&
 92 ALX: [HH]
 93 CEL: [.H .H .H .H .h]
 94 ILA: &[il a] di:t [euh . en gros/][**il associait le handicap**&
 95 ALX: [.h] [<j`plaisante ((en riant))>
 96 CEL: [nan nan mais c'est `fin c'est pas p-]
 97 ILA: &à euh: **une personne qui s`rait attardée mentale**\
 98 CEL: ouais
 99 ILA: **dans son esprit**/ voilà\ [c'est ça\] .h et: après/ il est même&
 100 CEL: [ouais ouais]
 101 ILA: &parti sur euh quoi elle elle est même partie sur des .h disc-
 102 surdes: sur des: X **elle a fait un lien avec** euh:: le racisme/
 103 [euh] les gens l- la: [.h] °a- a-° voilà/ donc euh des-&
 104 CEL: [hm]
 105 ALX: [°ah oké°]
 106 ILA: &des choses qui qui sont démentiellles pour [nous/] pour nous&
 107 CEL: [hm hm]
 108 ILA: trois aujourd'hui ici pa`ce qu'[on: on] en parle depuis: s euh&
 109 CEL: [hm]
 110 ILA: ldes années/ .h euh mais °p-° pour euh **pour [eux/] dans**
 111 CEL: [hm]
 112 ILA: **cer[taines .[(concept;en fait)]**
 113 CEL: [.hh et t`as raison:/] c'est vrai [qu'on conf-
 114 ILA: [on en est encore là quoi\
 115 **[un handicapé] égale** euh: [une personne inapte euh]

CCF140307_1

127 CO: =voilà très bien ouais `fin je j`voudrais voilà qu'ils qu'i(l)s
 128 un autre interlocuteur que moi:/ °qui puisse en parler beaucoup
 129 plus facilement que moi d'ail[leurs]/° .h et puis euh et puis&
 130 CE: [oui]
 131 CO: &qu'i`voient oui réellement eu::h l'enjeu que c'est et euh .
 132 hein/

- 133 CE: hm . oké
134 CO: **pa`ce que eux quand tu leur parles euh handicap pour eux c'est**
135 **fauteuil roulant tu vois donc euh**
136 CE: hm
137 CO: .h t'as beau leur expliquer que be:n non on^en a dans nos
138 magasin:s et que i`passent inaperçus et que ils l`savent même
139 pa:s/ et que voilà/ .h mais bon tu vois ça s'arrête euh un peu
140 là quoi\
141 CE: hm . HM
142 CO: hein donc euh donc bon ben je je compte sur vous les filles
143 CE: oui [j`te re: sans sans san:s] problème

Ces extraits donnent à voir une mise en scène du discours, entendue au sens théâtral du terme. O. Ducrot (1984:171) nous rappelle que M. Bakhtine utilisait « parfois le terme de mascarade, entendant par là que l'auteur du texte y prend une série de masques différents ». Cette métaphore est présente dans de nombreux travaux de la linguistique de l'énonciation, comme nous pouvons l'observer dans cette précision de O. Ducrot (1984) au sujet de la responsabilité du locuteur dans la production polyphonique :

« Comme l'énonciateur n'est pas responsable du matériel linguistique utilisé, qui est imputé au locuteur, de même le personnage de théâtre ne se voit pas imputer toute la matérialité du texte écrit par l'auteur et dit par les comédiens. Si, par exemple, dans Les femmes savantes, Molière et les comédiens s'expriment en vers, il est bien clair que les personnages représentés parlent habituellement en prose. Et lorsque à un moment le personnage Triscotant récite des vers, cela doit être indiqué par une diction particulière du comédien et, de la part de l'auteur, par une forme de versification particulière » Ducrot, 1984:205

La métaphore théâtrale de la mise en scène est également reprise par C. Blanche-Benveniste (1990:31) :

« Le locuteur a la possibilité de se « démultiplier » en mettant en scène des personnages auxquels il donne la parole. Il peut se traiter lui-même comme un interlocuteur auquel il s'adresse en lui disant tu : 'et quand j'y pense je me demande mais qu'est-ce que tu avais dans la tête pour laisser cette petite comme ça' »

On en trouve également des traces dans les analyses de L. Danon-Boileau et M.A. Morel (Danon-Boileau & Morel, 1998:139) :

« Lorsque que l'on met en scène un discours rapporté direct, même s'il s'agit d'un discours intérieur, celui-ci doit nécessairement être initialisé par un élément à valeur de préambule, lequel du point de vue des marques de personne présente alors les mêmes propriétés que tout autre discours (...) et reflète à l'initiale le positionnement coénonciatif de l'énonciateur mis en scène. »

Dans les approches interactionnelles, la métaphore théâtrale est caractéristique de l'œuvre de E. Goffman, et notamment « La mise en scène de la vie quotidienne », traduit en deux tomes dans l'édition française en 1959 et 1971.

« In Footing Goffman provides a powerful model for systematically analyzing the complex theater of different kinds of entities that can co-exist within a single strip of reported speech » Goodwin, 2007:6

Ces façons de faire, qui élaborent une version du handicap en rejetant une version communément admise énoncée au discours indirect (modalisation en discours second), sont également observables sous une forme stabilisée dans des supports de communication. L'un d'entre eux a tout particulièrement retenu notre attention. Il s'agit d'un document que nous n'avons pris en compte dans notre corpus que tardivement, alors que nous avons développé l'analyse des modalités énonciatives permettant de rejeter une interprétation du handicap traitée comme communément admise. Il s'agit d'un support de communication édité par l'AGEFIPH, sous la forme d'un livret de quatre pages où il est possible d'observer, dans le texte et les inscriptions visuelles qui le composent, la stabilisation d'une version alternative du handicap. Nous nous inspirons des travaux de J. Goody (1977) qui s'est intéressé aux caractéristiques culturelles et cognitives du texte écrit et son rôle dans la stabilisation du savoir. Au-delà du contexte de l'Entreprise dans laquelle nous avons effectué ce travail de recherche, et de notre participation à la mise en œuvre de sa politique d'emploi de personnes handicapées, on peut observer à plus large échelle ces procédés d'élaboration, de mise en circulation puis de stabilisation d'une version du handicap qui facilite l'intégration des personnes handicapées dans le domaine de l'emploi.

EG_livret_AGEFIPH_102007_extrait « page1 »



L'énoncé inscrit dans la partie supérieure de cette première page du livret (« Pour beaucoup le handicap c'est ça ! ») a une matérialité hybride, située entre le discours et l'inscription visuelle, puisque le déictique « ça » renvoie au pictogramme qui occupe la plus grande partie de l'espace de la page. Plutôt que de renvoyer à un contenu discursif, il *pointe vers* la mise en image de représentations mentales. Celles-ci sont matérialisées par le pictogramme qui renvoie conventionnellement aux personnes handicapées se déplaçant en fauteuil roulant.

Cette façon de renvoyer à des représentations, à un savoir sur le handicap partagé par le plus grand nombre (« pour beaucoup »), est très similaire aux façons de faire mobilisées dans des contextes interactionnels. Nous pouvons par exemple les observer dans l'extrait présenté ci-dessous, que nous avons analysé plus haut :

CCF140307_1

134 CO: **pa`ce que eux quand tu leur parles euh handicap pour eux c'est**
135 **fauteuil roulant tu vois donc euh**
136 CE: hm

Dans cet autre extrait, le handicap moteur – considéré comme le fait conduisant une personne handicapée de se déplacer en fauteuil roulant – est traité par les participants (ILA) comme constituant une définition du handicap au sein d'un paradigme regroupant quatre items.

CCF280307_3509_3821 (extrait 1)

6 ILA: [après c`qui est récurrent\ dans l'image des
7 gens\ **sur le handicap\ c'est les gens/ i:`se disent soit/ le**
8 handicap\ la personne est soit/ non voyante, sur fauteuil
9 roulant, (0.4) sourde (0.3) [ou euh:: ou euh retar]dée&
10 CEL: [.h on est d'accord\°on est d'accord\°]
11 ILA: &mentale\
12 CEL: hm
13 ILA: dans l'image des gens c'est ça\
14 CEL: d'accord\

Ces définitions sont traitées comme des représentations mentales : « dans l'image des gens c'est ça\ » (ILA, l. 13).

La version ainsi produite est simultanément jugée inadéquate et supplantée par la formulation d'une version alternative. La production d'une seconde description catégorise la précédente comme n'étant pas satisfaisante du point de vue de la référenciation qu'elle opère. Dans le support de communication dont nous avons entrepris l'analyse, on retrouve de manière identique cette seconde description définissant le handicap, sur la page située à l'intérieur du support de communication (deuxième page du livret).

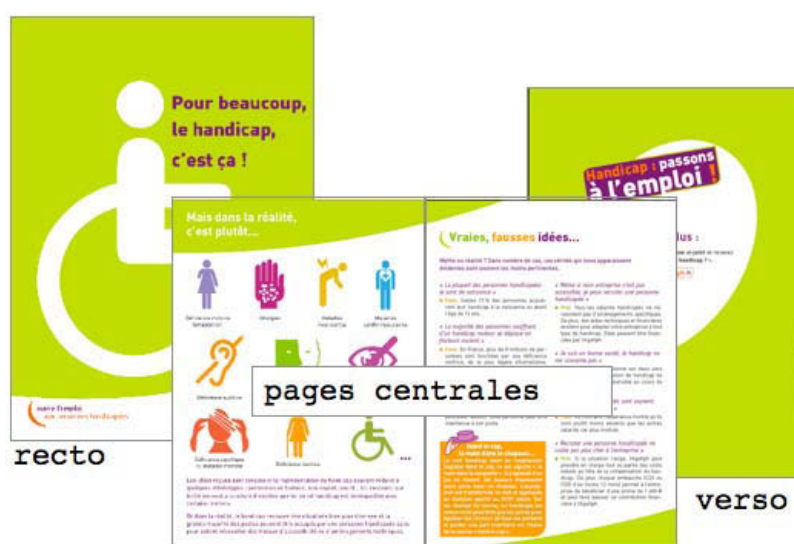


Comme sur la première page, cette description est produite au moyen de différentes matérialités sémiotiques : le texte inscrit dans la partie supérieure de la page (« Mais dans la réalité c'est plutôt... ») et la série de pictogrammes qu'elle contient. Tandis que sur la première page du livret, le lien entre le texte et les images était établi par des ressources linguistiques (le déictique « ça »), il est ici produit au moyen de signes de ponctuation. L'usage de points de suspension établit en effet un lien de séquentialité entre le texte situé en haut de la page et la série de pictogrammes qui occupent l'espace situé en dessous. Du point de vue discursif, la description du handicap produite sur la première page (et définissant le handicap par la référence à la situation des personnes se déplaçant en fauteuil roulant) est catégorisée comme étant insatisfaisante au moyen de l'usage de la conjonction de coordination « mais » et de l'adverbe « plutôt », suivant le présentatif « c'est ». Au contraire, la validité de la description qui sera produite en guise d'alternative est exprimée par le groupe prépositionnel « dans la réalité ». La sémiotité des unités visuelles qui composent la deuxième partie de cette page participe également de l'élaboration d'une

version alternative : du point de vue quantitatif, si la première description est produite au moyen d'un seul pictogramme occupant tout l'espace de la page (page 1), la seconde (page 2) rend visible une série de dix pictogrammes, disposés sur trois lignes successives. Les points de suspension, situés immédiatement après le dernier de ces pictogrammes catégorisent la liste ainsi produite comme n'étant pas exhaustive et pouvant s'allonger. La référence du handicap ainsi élaborée est donc orientée vers le caractère diversifié des situations pouvant relever du handicap. Le choix de couleurs participe également de la production de cette diversité : sept couleurs différentes (vert, bleu, violet, bordeaux, vermillon, orangé et jaune) sont utilisées pour un total de dix items. Nous nous intéresserons plus en détail encore aux méthodes de production du caractère divers du handicap et aux finalités pratiques qui leur sont associées (cf. infra 2.2.3b *Diversité des handicaps et diversité des besoins de l'Entreprise*).

Du point de vue séquentiel, la définition du handicap ainsi produite se déploie en deux temps. La matérialité du support – un livret de quatre pages dont nous avons schématisé la mise en page ci-dessous – permet de rendre compte des deux étapes par lesquelles s'effectue cette référenciation.

EG_livret_AGEFIPH_102007_vue-d'ensemble



Le changement qui s'est opéré entre la première et la seconde page du point de vue de la définition du handicap est doublé de manière quasi-iconique de l'action du lecteur qui tourne

la page, découvrant la double page intérieure du livret et un second type de description du handicap.

Les extraits que nous avons étudiés, qui mobilisaient une première version du handicap attribuée à d'autres instances énonciatives au moyen du discours indirect, procèdent du même agencement séquentiel : la version sélectionnée et jugée plus adéquate est produite après qu'ait été formulée une autre version du handicap, le plus souvent traitée comme étant largement répandue. Si l'on reprend l'extrait auquel nous avons comparé ce support de communication (CCF140307_1, ci-dessous), l'élaboration d'une version alternative (l. 137-140) fait suite à la description d'une référence largement partagée (l. 134-135).

CCF140307_1

134 CO: pa`ce que eux quand tu leur parles euh handicap pour eux c'est
135 fauteuil roulant tu vois donc euh
136 CE: hm
137 CO: .h t'as beau leur expliquer que **be:n non on^en a dans nos**
138 **magasin:s et que i`passent inaperçus et que ils l`savent même**
139 **pa:s/** et que voilà/ .h mais bon tu vois ça s'arrête euh un peu
140 là quoi\
141 CE: hm . HM

La première description du handicap, formulée au moyen d'une modalisation en discours second est suivie d'une seconde, s'orientant vers le caractère invisible du handicap (« i`passent inaperçus » l. 138).

Ce livret constitue donc une version stabilisée des opérations de référencement que l'on peut observer dans des interactions se déroulant dans les activités quotidiennes de l'Entreprise et s'appuyant sur les mêmes raisonnements logiques.

De manière intéressante, un article de journal, reprenant ces méthodes, rend visible la façon dont elles peuvent dépasser les frontières des entreprises. Précisons qu'il ne s'agit pas d'un article en référence à l'Entreprise au sein de laquelle nous avons mené notre recherche. Il est tiré de la rubrique « emploi », traitant plus précisément de l'emploi des personnes handicapées.

EG_presse_figaro300607¹¹⁶

¹¹⁶ Nous renvoyons le lecteur à l'annexe 2.2 pour prendre connaissance de l'intégralité de cet article de presse.

1 Dans l'esprit du public, un handicap, c'est soit un paraplégique,
2 soit un aveugle. Or, ces deux handicaps ne représentent qu'une
3 minorité. La majorité sont même invisibles.

Il est possible d'identifier dans cet article le même type de méthode : la modalisation en discours second de descriptions du handicap traitées comme n'étant pas valables suivie de la formulation d'une version alternative. Là encore, la description modalisée est présentée comme étant de l'ordre de représentations communément admises (« dans l'esprit du public » l. 1). Cette première description est immédiatement suivie d'une seconde : « ces deux handicaps ne représentent qu'une minorité. La majorité sont même invisibles » (l. 2-3). C'est la conjonction de coordination « or » et l'ordre dans lequel sont produites (séquentialité) ces descriptions qui rendent visible le traitement de la seconde comme étant davantage valable d'un point de vue référentiel, et surtout plus adéquate pour les objectifs visés par une entreprise souhaitant favoriser l'intégration des personnes handicapées. Cette seconde description est configurée par le contexte dans lequel elle est mobilisée et qu'elle configure en retour (*context shaped / context renewing*).

On pourrait se poser la question de la valeur de vérité – la vériconditionnalité – des représentations qui sont postulées dans les modalisations en discours second. Dans des données issues du terrain de l'Entreprise, cette question pourrait être envisagée du point de vue des représentations mobilisées en dehors du contexte de l'Entreprise. Elle devient plus difficile à traiter encore dès lors que l'on quitte le contexte de l'Entreprise, et que l'on s'intéresse à des supports disponibles pour le grand public, comme des articles presse ou des campagnes publicitaires. Cette question n'a pas de sens pour nous. Et de ce point de vue, nous nous rapprochons par exemple de la position de A. Salazar Orvig dans ses travaux s'appuyant sur des entretiens cliniques (Salazar Orvig, 1999). Dans une approche ethnométhodologique, l'intérêt du chercheur se porte davantage sur les processus que sur les contenus.

La méthode au moyen de laquelle les participants produisent l'inadéquation de descriptions du handicap – les descriptions modalisées en discours second – constitue dans le même temps une ressource pour introduire d'autres descriptions du handicap. Elle apparaît comme centrale pour la construction du handicap dans l'espace social de l'Entreprise, un objet de discours forgé par les finalités visées : favoriser l'intégration des personnes handicapées. Nous y ferons donc référence à plusieurs reprises dans ce qui va suivre.

▪ « *Le handicap c'est pas ...* »

Au moyen de formulations comme « *Le handicap c'est pas...* », les participants rendent visible une définition communément admise qu'ils rejettent, la traitant plus explicitement encore comme inadéquate. Dans certains contextes, la négation de l'appellation entraînera la négation de l'objet lui-même (Mondada, 2000a:175), rendant inadéquate l'appartenance à la catégorie des personnes handicapées.

CCF280307_3509_3821

35 ILA: [et c`qu`es:t] c'qu'est c`qui s`rait bien
 36 à démontrer dans- dans ces tables rondes/ c'est/ aussi que\
 37 faire des mou- faire faire à démontr- quoi montrer aux gens
 38 plutôt/ [que\ . **LE HANDICAP**] **c'est pas forcément/ euh:: c'est&**
 39 CEL: [.h oui quelque'un X]
 40 ILA: &pas déjà\ **forcément visible/ et ça s'arrête pas/ aux quat`**
 41 **typologies [du] gros^handi- de gros^[han]dicaps .h**
 42 CEL: [hm] [.h]

Dans cet extrait, la définition rejetée est constituée en ressource pour proposer une définition alternative, de manière similaire à la mobilisation de modalisations en discours second. Ce faisant, les participants rendent visible une définition partagée par d'autres participants, et reposant sur des descriptions du caractère visible du handicap (« *forcément visible* » l. 40). Ce savoir de sens commun sur le handicap est également traité comme épuisant toutes les composantes de l'objet de discours par la référence aux principales typologies de handicap :

40 ILA: &pas déjà\ **forcément visible/ et ça s'arrête pas/ aux quat`**
 41 **typologies [du] gros^handi- de gros^[han]dicaps .h**
 42 CEL: [hm] [.h]

Du point de vue de leur structure, ces formulations peuvent être rapprochées des formulations en discours second car elles ont en commun de constituer une ressource pour proposer une définition alternative du handicap.

b. Formulation du handicap et finalités des actions de communication

Les descriptions du handicap qui sont simultanément sélectionnées et élaborées sont, bien entendu, produites en adéquation avec les finalités attribuées aux supports de communication pour les besoins desquels elles sont formulées. Notre approche ethnométhodologique nous amène tout naturellement à considérer que les formulations d'un objet de discours ne sont jamais indépendantes des contextes dans lesquels elles sont mobilisées.

Nous développerons notre analyse en nous appuyant sur deux séries d'enregistrements transcrits d'interactions au cours desquelles sont préparées des actions de communication, qu'il s'agisse de l'organisation de débats-conférences ou d'interventions dans des réunions d'information-sensibilisation.

Le premier de ces enregistrements (les extraits transcrits de cet enregistrement ont une référence commençant par CCF280307) a été réalisé dans le cadre d'un projet d'organisation d'un débat qui ferait intervenir des collaborateurs de l'Entreprise ayant pris part à la mise en œuvre de la politique d'emploi, y compris des personnes handicapées elles-mêmes. Dans un second temps, les témoignages recueillis et les propos échangés seraient repris dans un support écrit de communication interne. Les trois participantes sont ILA, correspondante régionale en charge du suivi des actions destinées à favoriser l'intégration des personnes handicapées ; ALX, qui travaille à la réalisation de supports de communication dans le cadre de fonctions plus largement dédiées à la gestion des ressources humaines (et assumées dans le cadre d'un contrat en alternance) et enfin nous-même (CEL) qui avons organisé cette rencontre à la suite d'une première conversation avec ALX.

Le second enregistrement (transcriptions référencées CCF280307) est tiré d'une conversation téléphonique que nous avons eue avec une responsable des ressources humaines (CO) de l'un des magasins de l'Entreprise et au cours de laquelle nous avons été sollicitée en tant que chargée de Mission Handicap pour intervenir auprès des collaborateurs de l'établissement auquel elle est rattachée (CE).

Ces deux extraits présentent des similarités dans la façon dont les discours envisagés – que ce soit pour l'organisation de débat ou de réunions d'information – sont esquissés par les participants en amont des situations dans lesquelles ils ont vocation à être dits. Adoptant tantôt le style indirecte tantôt le style direct, les participantes élaborent alors collectivement les finalités visées et les énonciateurs envisagés en conséquence. Cela constitue alors autant d'occasions de sélectionner la description du handicap la plus appropriée pour les fins pratiques explicitement exprimées.

Nous verrons donc, à partir de ces deux interactions, comment sont formulées les finalités des actions de communication, donnant lieu à la mise en scène des discours qui ont vocation à être proférés et impliquant le choix d'une formulation du handicap adéquate pour ces finalités.

Ces interactions rendent visible l'élaboration du handicap qui, à travers ces jeux de mise en scène, s'élabore à plusieurs niveaux discursifs : celui de l'interaction qui rassemble les participants enregistrés et celui des discours qui seront développés dans le cadre de la mise en œuvre des actions de communication, qu'il s'agisse de supports écrits (journaux de communication interne) ou de situations de communication comme des tables rondes ou des débats-conférences.

Dans l'extrait présenté ci-dessous, les finalités des actions de communication sont explicitement formulées en termes de « but » (l. 1). En ouverture de cette analyse, nous faisons momentanément référence à un extrait tiré d'une autre interaction que celles que nous venons de présenter et dont nous allons entreprendre ensuite l'analyse. Il s'agit d'un extrait tiré d'une réunion d'information-sensibilisation organisée à l'attention des responsables ressources humaines d'un site, accompagnés de responsables opérationnels. On peut faire l'hypothèse que le passage à un niveau méta-discursif, que l'on peut observer dans ce court extrait, est lié au niveau de responsabilité des interlocuteurs. Peut-être celui-ci permet-il que soient traitées les actions de communication dans leurs finalités, les constituant en objet même de la séquence retranscrite ci-dessous.

CCF220906_handicap_2

37 CEL: [.h]°hm° et c'est l`but de toutes ces .h et finalement
 38 communiquer comme ça c'est aussi dire à la fois à nos
 39 opérationnels .h voilà c`qui peut s`faire, c'est dire à nos
 40 salariés voilà c`qu'on fait .h vous n'avez aucune euh
 41 appréhension à avoir si vous devie:z euh .h [. euh]&
 42 CRI: [hmhm]
 43 CEL: &signer: `fin signaler qu`vous avez l`statut d`travailleur
 44 handicapé <ec cetera quoi c'es:t ((baisse du volume de la
 45 voix))>
 46 CRI: °hm°
 47 (0.6)
 48 MAR: < ouais ((chuchoté))>

Nous retrouverons ces façons d'expliciter les finalités des discours de communication dans des interactions orientées vers l'élaboration de supports de communication.

Cet extrait et les différentes occasions de discours auxquelles il fait référence sont finement structurés du point de vue des types des interlocuteurs auxquels ils sont destinés (dimension *recipient designed* H. Sacks, 1992, LC1:765). Cet extrait est structuré à la manière d'une liste, respectant le même ordre de présentation d'un item à l'autre. À chaque item d'une liste de destinataires correspond un discours qu'il est possible de formuler à leur attention. La formulation de ces discours peut être formalisée de la manière suivante : *c'est dire à X + discours (au style direct)* :

| Lignes | C'est dire à | X (destinataire) | Discours au style direct |
|----------|---------------------------------|----------------------|---|
| l. 2 à 3 | c'est aussi dire à la fois à | nos opérationnels | .h voilà c`qui peut s`faire |
| l. 3 à 6 | c'est dire à | nos salarié | salariés voilà c`qu'on fait .h vous n'avez aucune euh appréhension à avoir si vous devie:z euh .h . euh signer: `fin signaler qu`vous avez l`statut d`travailleur handicapé ec cetera quoi |

Il est également possible d'identifier une troisième structure de ce type ébauchée par le présentatif « *c'e:st* » (l. 44) alors que le volume de la voix diminue.

▪ *Formuler les finalités des actions de communication*

Du point de vue séquentiel, la formulation des finalités des projets de communication est imbriquée avec d'autres descriptions. L'extrait qui va suivre permet d'illustrer cette imbrication.

Le projet de communication à proprement parler consiste en l'organisation de tables rondes (l. 29), impliquant la sélection d'une série de thèmes (*topics*) et d'intervenants pour le débat. Du point de vue séquentiel (dimension imbriquée des descriptions) comme du point de vue de l'expression des motivations ou de la justification des choix opérés, l'expression des finalités du projet n'est pas indépendante de la sélection de formulations du handicap. Certaines

formulations (cf. première séquence) jouent le rôle de *déclencheur* ou d'*alibi* pour l'organisation du projet, dans la mesure où elles sont traitées comme n'étant pas valables et devant être remplacées par d'autres descriptions, sélectionnées par l'Entreprise. La sélection d'intervenants pour la table ronde sera également l'occasion de produire des descriptions du handicap rendant visible l'objet de discours que l'Entreprise souhaite élaborer et mettre en circulation.

L'imbrication de ces différentes activités nécessite de sélectionner une séquence un peu longue mais nous procéderons par étapes pour son analyse. Il est possible de la découper de la manière suivante :

- L. 1 à 8 : orientation des participantes vers l'existence de représentations (cf. *supra* *modalisations en discours second*). Cette séquence contient une première série de formulations du handicap ;
- L. 9 à 11 : introduction du projet (l'intervention de salariés handicapés)
- L. 12 à 27 : descriptions de personnes handicapées (cette séquence a été retirée pour cette première approche de l'extrait, nous réservons son analyse détaillée pour la suite) ;
- L. 28-67 : présentation du projet. Cette séquence contient également une série de descriptions définitoires du handicap (Mondada, 2000a:173).

CCF280307_3509_3821

6 ILA: [après c`qui est récurrent\ dans l'image des
7 gens\ sur le handicap\ c'est les gens/ i:`se disent soit/ le
8 handicap\ la personne est soit/ non voyante, sur fauteuil
9 roulant, (0.4) sourde (0.3) [ou euh:: ou euh retar]dée&
10 CEL: [.h on est d'accord\°on est d'accord\°]
11 ILA: &mentale\
12 CEL: hm
13 ILA: dans l'image des gens c'est ça\
14 CEL: d'accord\
15 ILA: faire intervenir dans les contrats d`professionnalisation moi
16 j`fais intervenir l- le:: mon/ contrat
17 d`profession[nalisation\
18 CEL: [kader/] ouais\
19 ILA: il a euh:: je sais pas c`qu'il a(r) exactement comme euh comme
20 euh malad- maladie ou: o- mais en tous cas dans ses inaptitudes
21 physiques il es:t limité au port de charges\
22 ALX: °hm°

- (...)
- 35 ILA: [et c`qu`es:t] c'est c`qui s`rait bien
 36 à démontrer dans- dans ces tables rondes/ c'est/ aussi que\
 37 faire des mou- faire faire à démontr- quoi montrer aux gens
 38 plutôt/ [que\ . LE HANDICAP] c'est pas forcément/ euh:: c'est&
 39 CEL: [.h oui quelque'un X]
 40 ILA: &pas déjà\ forcément visible/ et ça s'arrête pas/ aux quat`
 41 typologies [du] gros^handi- de gros^[han]dicaps .h
 42 CEL: [hm] [.h]
 43 ILA: &[donc on est tous/]
 44 CEL: [en fait i`y a deux] i`y a deux axes i`y a/ euh
 45 si tu recrutes des personnes qui ont un gros handic- entre
 46 guillemets un gro- c`qu'on appelle des gros handicaps donc
 47 surdité ec cetera [.h] i`y a des choses qu'i`faut savoir/ et&
 48 ILA: [hm]
 49 CEL : &qui t`permettent d'intégrer ces personnes [dans les]&
 50 ILA: [  tout^  ]
 51 CEL: &meilleures conditions\ .h ensuite/ le deuxième euh deuxième
 52 euh discours/ c'est/ .h par cont`le handicap ça n'est pas que
 53   a i`y a des per[sonnes] qui sont handicapées/ [.h]&
 54 ILA: [ah] [hm]
 55 CEL: &[et] qu`vous allez recruter sans n'av- sans avoir&
 56 ALX: [hm]
 57 CEL: &   prendre en [compte] [.h d]'éléments euh: .h=
 58 ALX: [hm]
 59 ILA: [bien s  r\]
 60 ILA: =pas d'adaptation [spécial-] euh sp  [cifique au] poste du&
 61 CEL: [mm:] [nan]
 62 ILA: &travail [euh:/ pas de:]
 63 CEL: [mais bon s- `fin] SI ou des a- des adaptations du
 64 type pas d`port de charges qui n`sont pas
 65 con[traignantes en termes managériaux]
 66 ILA: [voil  \ mais qui n`demandent pas f]orc  ment des
 67 adaptations/[X] j`sais lui par exemple il a pas forcément [de:
 68 CEL: [nan\] [et
 69 qui n`demandent pas forcément non plus une culture sur le
 70 han[dicap/]
 71 ILA: [voil  \] tout^   fait
 72 (0.3)
 73 ILA: mais ça c'est important aussi

Le point de départ de la formulation des finalités du projet – mais également de la décision de réaliser des actions de communication – est constitué par l’orientation des participants vers l’existence de représentations sur le handicap. Nous avons vu que ce constat était à l’origine de la décision d’introduire des actions de communication et d’information pour les besoins de la mise en œuvre d’une politique en faveur des personnes handicapées (cf. supra 2.2.1). La première présentation du projet et de ses finalités suit immédiatement l’expression de ces représentations par ILA et leur ratification par CEL (l. 6-13).

CCF280307_3509_3821

6 ILA: [après c`qui est récurrent\ dans l'image des
7 gens\ sur le handicap\ c'est les gens/ i:`se disent soit/ le
8 handicap\ la personne est soit/ non voyante, sur fauteuil
9 roulant, (0.4) sourde (0.3) [ou euh:: ou euh retar]dée&
10 CEL: [.h on est d'accord\°on est d'accord\°]
11 ILA: &mentale\
12 CEL: hm
13 ILA: dans l'image des gens c'est ça\
14 CEL: d'accord\
15 ILA: faire intervenir dans les contrats d`professionnalisation moi
16 j`fais intervenir l- le:: mon/ contrat
17 d`professionnalisation\

Cette première description du projet consiste en l'identification d'intervenants pour les actions de communication. Elle s'opère par la sélection, au sein d'un ensemble plus large – constitué pour ainsi dire en catégorie – : « dans les contrats d`professionnalisation » (l. 15). ILA fait référence ici à un groupe de personnes handicapées recrutées dans le cadre de contrats de professionnalisation (contrats en alternance) et effectuant chacune la partie pratique de leur formation au sein d'un magasin de l'Entreprise.

Le choix de l'intervenant est envisagé comme une finalité, ainsi que le montre l'usage de la formulation infinitive (« faire intervenir » : l. 15) en amont de l'identification d'une personne en particulier (« mon/ contrat d`professionnalisation » l. 16-17) et comme un but plus concret ensuite, comme le montre la reformulation du groupe verbal infinitif au présent de l'indicatif : « moi j`fais intervenir » (l. 15-16). Dans ce cas, l'usage du présent de l'indicatif a valeur de potentialité d'action. Le mode de l'indicatif est traditionnellement décrit comme le mode présentant des faits réels (dans le passé, le présent ou le futur). Ici, la dimension réelle de l'action exprimée par le verbe n'est pas formulée au

moyen d'un temps futur mais du présent de l'indicatif. C'est plutôt la tournure *faire + infinitif* qui exprime la visée future (à la manière de l'emploi du verbe *aller* suivi de l'infinitif).

Cette présentation du projet sous l'angle du choix des intervenants est suivie d'une séquence au cours de laquelle sont décrites des personnes handicapées. Nous ne tarderons pas à revenir sur ce point.

L'élaboration des contenus discursifs est produite en relation avec des descriptions de personnes handicapées et, à travers elles, du handicap. La sélection des intervenants pourra motiver et/ou justifier les descriptions du handicap que ILA, CEL et ALX – et à travers elles l'Entreprise – cherchent à mettre en circulation. Nous avons analysé plus haut la présentation du projet et de ses finalités. Reprenons cet extrait pour observer la façon dont la présentation du projet et la description de personnes handicapées pouvant témoigner s'articulent. Nous verrons que l'identification d'un bon candidat rend visible la description du handicap sélectionnée par l'Entreprise et qu'elle cherche à mettre en circulation.

CCF280307_3509_3821

15 ILA: faire intervenir dans les contrats d`professionnalisation moi
 16 j`fais intervenir l- le:: mon/ contrat
 17 d`profession[nalisation\]
 18 CEL: [kader/] ouais\
 19 ILA: il a euh:: je sais pas c`qu'il a(r) exactement comme euh comme
 20 euh malad- maladie ou: o- mais en tous cas dans ses inaptitudes
 21 physiques il es:t limité au port de charges\
 22 ALX: °hm°
 23 ILA: tu l`vois/ euh franch`ment/ X dire [i`y] a rien qui te:[: .]&
 24 CEL: [hm] [hm]
 25 ILA: &qui te dit que c'est une [per]sonne qui est reconnue\
 26 ALX: [°hm°]
 27 ILA: &[handicapée\
 28 ALX: [ouais j`te `fin-] `faut- l- not`conférence l'aut`jour i`y
 29 avait un:: un: handicapé/ .h au début les gens ne s- f- s-
 30 [n`s-]`fin n:e[l'avaient pas di]stin[gué] par rapport aux&
 31 ILA: [hm/] [ne l'avaient pas vu/][hm]
 32 CEL: [hm]
 33 ALX: &[aut`z] intervenants/[c'es::t]
 34 ILA: [.h]
 35 ILA: [et c`qu'es:t] c'qu'est c`qui s`rait bien
 36 à démontrer dans- dans ces tables rondes/ c'est/ aussi que\

Intéressons-nous aux descriptions de personnes handicapées – potentiels intervenants – pour identifier la description du handicap sélectionnée par l'Entreprise.

La sélection de l'une des personnes du groupe de salariés en contrat de professionnalisation s'opère d'abord par l'usage de l'article défini *le* (« l- l e : : » l. 16), puis par celui du pronom personnel possessif (première personne du singulier : « mon » l. 16). L'article défini est rejeté (traces de l'interruption puis de l'hésitation) et le pronom personnel lui est préféré, comme le montre l'intonation montante et l'effet d'insistance qu'elle produit. Le groupe nominal déterminé (« contrat de professionnalisation ») n'est pas produit après l'article défini mais après la sélection du pronom personnel possessif. ILA sélectionne ainsi la personne de ce groupe qu'elle a intégrée dans son magasin comme intervenant pour la table ronde.

Cette description est mobilisée pour l'activité de recherche d'un intervenant pour la table ronde. Elle fait suite à l'orientation des participantes vers l'existence de représentations sur le handicap (par la reprise du discours attribué à d'autres instances énonciatives – cf. *supra modalisations en discours second*). La description de la personne à laquelle il est fait référence est orientée vers la mise en évidence du caractère invisible de son handicap. La façon dont ILA ouvre cette séquence, permet à CEL d'identifier la personne à laquelle il est fait référence¹¹⁷. H. Sacks et E. Schegloff (Sacks & Schegloff 1979 ; Schegloff 1996) désignent ces références par le terme de *recognitionals*¹¹⁸. Les formes au moyen desquelles les participants font référence à une personne sont préférentiellement des formes minimales (*preference for minimization*¹¹⁹ Sacks & Schegloff, 1979). Le type de référence mobilisé dans cet extrait peut être décrit comme un *recognitional descriptor* (Sacks & Schegloff, 1979, Schegloff, 1996), c'est-à-dire comme la formulation d'une description qui permette de faire référence à la personne, qui ne soit pas le nom de la personne à laquelle il est fait référence. La description au moyen de laquelle ILA fait référence à un intervenant en particulier dans le groupe de contrats de professionnalisation et qui est reconnue par CEL est « mon/ contrat de professionnalisation » (l. 16-17). L'identification de CEL qui énonce le prénom de la

¹¹⁷ A propos des modalités selon lesquelles il est possible de faire référence à des personnes dans l'interaction, on se référera notamment à Sacks & Schegloff (1979), Schegloff (1996) et Stivers, Enfield & Levinson (2007).

¹¹⁸ « such references forms as invite and allow a recipient to find, from some 'this-referrer's-use-of-a-reference-form' on some 'this-occasion-of-use' who, that recipient knows, is being referred to » (Sacks & Schegloff, 1979:17).

¹¹⁹ « on occasions when reference is done, it should preferredly be done with a single reference form » (Sacks & Schegloff, 1979:16).

personne identifiée (« kader » l. 18) intervient en chevauchement alors que ILA n'a pas fini de prononcer le nom « professionnalisation ».

15 ILA: faire intervenir dans les contrats d`professionnalisation moi
 16 j`fais intervenir l- le:: mon/ contrat
 17 d`profession[nalisation\
 18 CEL: [kader/] ouais\

La capacité de CEL à identifier nommément la personne à laquelle il est fait référence rend visibles les savoirs qu'elle partage avec ILA.

ILA ne produit pas de ratification à proprement parler de l'identification produite par CEL mais poursuit sa description au tour suivant (l. 19-27). La description du handicap de « kader » insiste sur le caractère invisible de son handicap. D'ailleurs, ILA elle-même n'a pas connaissance de la nature de son handicap, et l'avoir côtoyé ne lui a pas non plus permis de l'identifier. En envisageant de sélectionner un intervenant dont le handicap est invisible, ILA rend visible sa préférence pour la mise en circulation de ce type de descriptions du handicap. En effet, une des façons de produire l'adéquation du handicap aux contraintes de l'Entreprise consiste à faire valoir l'existence de typologies de handicap invisibles et/ou ne se manifestant pas dans les activités professionnelles (cf. infra 2.2.3a).

19 ILA: il a euh:: je sais pas c`qu'il a(r) exactement comme euh comme
 20 euh malad- maladie ou: o- mais en tous cas dans ses inaptitudes
 21 physiques il es:t limité au port de charges\
 22 ALX: °hm°
 23 ILA: tu l`vois/ euh franch`ment/ X dire [i`y] a rien qui te:[: .]&
 24 CEL: [hm] [hm]
 25 ILA: &qui te dit que c'est une [per]sonne qui est reconnue\
 26 ALX: [°hm°]
 27 ILA: &[handicapée\

Ici, le handicap n'est pas traité comme un stigmaté ou quelque chose qui pose problème (cf. les méthodes analysées pour la constitution du handicap en stigmaté, supra 2.1). De manière assez significative, cette façon de décrire une personne comme une personne handicapée dont le handicap est invisible s'oppose à la manière dont des participants décèlent le handicap du professeur de linguistique dans l'extrait de E. Schegloff (2007a) que nous avons analysé (cf. 2.1.1b). La catégorisation de Kader comme personne handicapée est en effet produite sans

qu'il soit nécessaire d'identifier des attributs stigmatisants. Les participantes s'orientent vers le fait qu'il n'est pas possible d'identifier le handicap du collaborateur et cela constitue une bonne raison de le sélectionner comme intervenant dans la table ronde :

- 23 ILA: tu l'vois/ euh franchement/ x dire [i`y] a rien qui te:[: .]&
 24 CEL: [hm] [hm]
 25 ILA: &qui te dit que c'est une [per]sonne qui est reconnue\&
 26 ALX: [°hm°]
 27 ILA: &[handicapée\]

Seules peuvent être décrites les inaptitudes du salarié et les contraintes pour le poste de travail : « en tous cas dans ses inaptitudes physiques il est limité au port de charges\ » (l. 20-21). Ce sont ces limitations, traitées comme n'étant pas problématiques, qui justifient de son appartenance à la catégorie des personnes handicapées. ALX s'avère également en mesure de produire la description d'une personne handicapée dont le handicap est invisible (l. 28-34).

Elle ne fait pas référence à un collaborateur de l'Entreprise mais à un intervenant dans une conférence organisée dans le cadre de son centre de formation. Cette seconde référence à une personne handicapée ne participe pas directement de l'activité de recherche d'un bon intervenant pour la table ronde, mais permet à ALX de ratifier la description du handicap proposée par ILA, qui est orientée vers le caractère invisible du handicap. La cohérence séquentielle et topicale de cette description est néanmoins assurée par le mode de description adopté (orientation vers le caractère invisible du handicap ne s'avérant pas problématique) et la reprise du terme « intervenant » (l. 26).

- 28 ALX: [ouais j`te `fin-] `faut- l- not`conférence l'aut`jour i`y
 29 avait un:: un: handicapé/ .h au début les gens ne s- f- s-
 30 [n`s-]`fin n:e[l'avaient pas di]stin[gué] par rapport aux&
 31 ILA: [hm/] [ne l'avaient pas vu/][hm]
 32 CEL: [hm]
 33 ALX: &[aut`z] intervenants/[c'es::t]
 34 ILA: [.h]

Le caractère invisible du handicap est produit en référence à la temporalité de l'activité de catégorisation de l'intervenant. En effet, ALX fait référence à l'ouverture de la conférence (« au début » l. 29) où cette catégorisation ne pouvait être inférée : « les gens ne s- f-

s- n`s- `fin n:e l'avaient pas distingué par rapport aux aut`z intervenants/ ». Néanmoins, le déroulement de la conférence a permis de catégoriser cet intervenant comme une personne handicapée, même si ALX ne précise pas les circonstances de cette catégorisation (il a pu s'agir de la façon de se présenter au cours de sa prise de parole, de la révélation d'une pathologie, etc.). Et lorsqu'elle fait référence à cette personne et à la conférence au cours de laquelle elle est intervenue, ALX la catégorise comme une personne handicapée (« i`y avait un:: handicapé/ » l. 28-29) sans s'orienter pour cela vers l'existence d'un écart visible par rapport à une norme. Ces méthodes de catégorisation d'une personne handicapée ne relèvent pas du traitement du handicap comme stigmaté telles que nous les avons analysées.

Cette description vient donc ratifier la description du handicap produite par ILA, qui s'oriente vers l'existence de personnes dont le handicap est invisible, et s'oppose ainsi à un savoir communément admis sur le handicap, qui le constitue en stigmaté.

Ces deux descriptions permettent d'introduire la description définitoire produite dans la séquence qui suit (l. 35 à 74 infra) : « le HANDICAP c'est pas forcément/ euh:: c'est pas déjà\ forcément visible/ » (l. 38-39). C'est précisément cette description du handicap qui a vocation à être mise en circulation au moyen de l'organisation d'activités de communication comme les tables rondes.

CCF280307_3509_3821

35 ILA: [et c`qu`es:t] c'qu'est c`qui s`rait bien
 36 à démontrer dans- dans ces tables rondes/ c'est/ aussi que\
 37 faire des mou- faire faire à démontr- quoi montrer aux gens
 38 plutôt/ [que\ . **LE HANDICAP**] **c'est pas forcément/ euh:: c'est**&
 39 CEL: [.h oui quelque'un X]
 40 ILA: &**pas déjà\ forcément visible/ et ça s'arrête pas/ aux quat`**
 41 **typologies [du] gros^handi- de gros^[han]dicaps .h**
 42 CEL: [hm] [.h]
 43 ILA: &[donc on est tous/]
 44 CEL: [en fait i`y a deux] i`y a deux axes i`y a/ euh

Il est possible de décrire cette définition comme une définition « en creux » du handicap dans la mesure où elle n'est pas produite sur le mode de l'affirmation mais au contraire de la négation : « le handicap c'est pas forcément/ euh:: c'est pas déjà\ forcément

visible / et ça s'arrête pas/ aux quat`typologies du gros^handi- de gros^handicap » (l. 37-40). Seules les formes négatives sont mobilisées dans cette description qui ne semble pas pouvoir être produite de manière à décrire ce qui relève du handicap mais plutôt ce qui ne relève pas du handicap. Ce mode de définition n'est sans doute pas indépendant des finalités visant à proposer une formulation alternative aux formulations communément admises du handicap. Il vise autant à définir le handicap qu'à rejeter d'autres descriptions, traitées comme des représentations non valables du handicap.

En effet, l'expression « quat`typologies du gros^handi- de gros^handicap » (l. 39-40) renvoie à un tour de ILA, situé plus haut dans l'interaction, qui avait précédemment fait référence à des descriptions, modalisées en discours second, et traitées comme n'étant pas valables. Ces descriptions traitaient du handicap comme pouvant être exhaustivement décrit à partir de quatre cas de figure : la cécité, la déficience motrice, la surdité et le handicap mental.

CCF280307_3509_3821

6 ILA: [après c`qui est récurrent\ dans l'image des
7 gens\ sur le handicap\ c'est les gens/ i:`se disent soit/ le
8 handicap\ la personne est soit/ non voyante, sur fauteuil
9 roulant, (0.4) sourde (0.3) [ou euh:: ou euh retar]dée&
10 CEL: [.h on est d'accord\°on est d'accord\°]
11 ILA: &mentale\
12 CEL: hm
13 ILA: dans l'image des gens c'est ça\

Par ailleurs, la prise de parole de CEL l. 32, en chevauchement du tour de ILA qui propose une description du handicap, rend à nouveau visible le lien entre sélection d'un intervenant et mise en circulation d'une description du handicap.

CCF280307_3509_3821

35 ILA: [et c`qu`es:t] c'qu'est c`qui s`rait bien
36 à démontrer dans- dans ces tables rondes/ c'est/ aussi que\
37 faire des mou- faire faire à démontr- quoi montrer aux gens
38 plutôt/ [**que\ . LE HANDICAP**] **c'est pas forcément/ euh:: c'est&**
39 CEL: [.h oui quelqu'un X]

Le chevauchement de CEL intervient au moment même où ILA formule la proposition complétive complément du verbe « montrer ». Mais ce tour de CEL porte non pas sur la

sélection d'une description du handicap – comme dans le tour de ILA – mais plutôt sur la sélection de l'intervenant. Il rend visible le point de vue de CEL qui exprime le caractère adéquat du choix d'un intervenant dont le handicap est invisible parmi les participants de la table ronde. Du point de vue syntaxique, tandis que CEL sélectionne un usage de montrer suivi d'un groupe nominal complément d'objet direct (*montrer quelqu'un*), ILA sélectionne l'usage *montrer* + *proposition complétive* (*montrer que* + *groupe verbal*) où *montrer* prend le sens de *démontrer*. La projection établie par CEL à partir de la forme verbale « montrer » permet surtout de rendre visible le lien qu'elle établit entre les finalités des actions de communication et la sélection d'un intervenant dont le handicap est invisible.

Tandis que plus haut l'élaboration du projet impliquait la sélection d'intervenants, les participants, à nouveau, s'orientent vers les finalités du projet du point de vue de la formulation du handicap qu'il convient de sélectionner pour ces actions de communication.

CCF280307_3509_3821

35 ILA: [et c`qu`es:t] c'qu'est c`qui s`rait bien
 36 à démontrer dans- dans ces tables rondes/ c'est/ aussi que\
 37 faire des mou- faire faire à démontr- quoi montrer aux gens
 38 plutôt/ [que\ . LE HANDICAP] c'est pas forcément/ euh:: c'est&
 39 CEL: [.h oui quelqu'un X]

L'emploi du conditionnel ne porte pas sur les actions envisagées (« démontrer [que] » ou « montrer à ... que ») mais plutôt sur le caractère préférentiel ou plus adéquat des actions : « c`qui s`rait bien » (l. 35). L'expression de l'action envisagée fait l'objet d'une série de reformulations (l. 36-37), sélectionnant successivement « démontrer » (l. 36), « faire des mou- » et à nouveau « démontrer » avant d'identifier le verbe « montrer » (l. 37) dont le caractère plus satisfaisant est marqué tout à la fois par le « quoi » qui précède que par le « plutôt » qui suit (l. 38).

La finalité de l'action projetée est exprimée dans la complétive, complément du verbe « montrer ». Elle contient une description définissant le handicap « en creux », que l'organisation de la table ronde et les interactions qui y seront développées devraient permettre de mettre en circulation. Cette démonstration (cf. l'usage de « montrer que ») est constituée en finalité des actions de communication.

Dans son déroulement séquentiel, cette interaction procède étape par étape : sont d'abord rejetées des descriptions communément admises sur le handicap (les descriptions modalisées en discours second l. 6 à 12), puis sont sélectionnées des descriptions de handicap dont les manifestations sont invisibles (l. 14 à 34), qui sont jugées plus adéquates aux finalités des actions de communication (séquence l. 35 à 43 : « c`qui s`rait bien à démontrer dans ces tables rondes/ c'est aussi que\ »), qui ont vocation à les mettre en circulation dans l'espace de l'Entreprise.

Dans une autre interaction, on trouve également des séquences de thématization de projets de communication, dont l'élaboration nécessite que soient formulées au préalable les finalités visées. L'extrait qui suit est tiré d'une conversation téléphonique au cours de laquelle CO, responsable des ressources humaines au sein d'un magasin de l'Entreprise, sollicite CE (chargée de Mission Handicap) et sa responsable (« Annie », l. 103) pour une intervention auprès des salariés de son établissement.

Il est possible d'identifier deux courtes séquences au cours desquelles sont formulées les finalités des actions de communication. La première est développée pour la formulation de la demande adressée à CE d'intervenir auprès des salariés (l. 93 à 102) tandis que la seconde a lieu après que l'accord de CE ait été donné, juste avant la clôture de la conversation téléphonique (l. 127 à 140).

Il est possible de recenser de nombreux verbes présentant les modalités de communication (« faire une intervention » l. 93, « expliquer » l. 94, « parler » l. 98, 99 et 128, « voir que » l. 131), suivis de compléments décrivant les objectifs visés :

- « bien leur expliquer les impacts de: que ça a:/ et euh et pis euh et pis qu'est ce qu'on peut faire concrètement » CO, l. 94-95 ;
- « et puis euh et puis qu'i`voient oui réellement eu::h l'enjeu que c'est » CO, l. 131.

CCF140307_1

93 CO: j'aimerais que ben vous fassiez une intervention à ce sujet
 94 pour euh. pour bien leur expliquer les impacts de: que ça a:/
 95 et euh et pis euh et pis qu'est ce qu'on peut faire
 96 concrètement pa`ce que bon moi tu vois j`leur- ça fait un an
 97 qu`j`leur en parle mais bon [euh je XX
 98 CE: [donc c'est parler chiffres à tes
 99 managers/ ou parler du handicap euh dans s- toutes ses

100 composantes euh aussi/
 101 CO: ben pff . je sais pas ouais j'sais pas c`qu'est le: j'sais pas
 102 c`qu'est l`mieux
 103 CE: bon . écoute . annie est en vacances/
 104 CO: hmhm
 105 CE: euh ju:: encore l- cette semaine et puis la suivante
 ((les participants conviennent d'une date))
 124 CE: eh ben j`te tiens au courant d'ic[i e]uh une quinzaine de&
 125 CO: [bon\]
 126 CE: &jours=
 127 CO: =voilà très bien ouais `fin je j`voudrais voilà qu'ils qu'i(1)s
 128 **un autre interlocuteur que moi:/ °qui puisse en parler beaucoup**
 129 **plus facilement que moi d'ail[leurs]/° .h et puis euh et puis&**
 130 CE: [oui]
 131 CO: **&qu'i`voient oui réellement eu::h l'enjeu que c'est et euh .**
 132 hein/
 133 CE: hm . oké
 134 CO: pa`ce que eux quand tu leur parles euh handicap pour eux c'est
 135 fauteuil roulant tu vois donc euh
 136 CE: hm
 137 CO: .h t'as beau leur expliquer que be:n non on^en a dans nos
 138 magasin:s et que i`passent inaperçus et que ils l`savent même
 139 pa:s/ et que voilà/ .h mais bon tu vois ça s'arrête euh un peu
 140 là quoi\
 141 CE: hm . HM
 142 CO: hein donc euh donc bon ben je je compte sur vous les filles
 143 CE: oui [j`te re: sans sans san:s] problème
 144 CO: [et puis eu:h] et puis on revoit ça

La sollicitation formulée par CO donne lieu à la formulation des finalités de l'action de communication (une intervention des représentants de la « Mission Handicap » auprès des salariés). CO formule sa demande au moyen d'une tournure conditionnelle « j'aimerais que ben vous fassiez une intervention à ce sujet » (l. 93-94), où « ce » renvoie anaphoriquement aux échanges sur le handicap qui ont constitué l'amont de la conversation téléphonique. Dans cette première séquence, elle énonce une première série de finalités, qui conduisent CE à solliciter une reformulation de ces finalités en termes de contenus discursifs, afin de mieux cerner la demande de CO. La production de l'accord de CE quant à la requête de son interlocutrice est donc momentanément suspendue.

CCF140307_1

93 CO: j'aimerais que ben vous fassiez une intervention à ce sujet
94 pour euh. pour bien leur expliquer les impacts de: que ça a:/
95 et euh et pis euh et pis qu'est ce qu'on peut faire
96 concrètement pa`ce que bon moi tu vois j`leur- ça fait un an
97 qu`j`leur en parle mais bon [euh je XX

CE traite les finalités exprimées par CO (« expliquer les impacts de: que ça a:/ » l. 94 puis « et pis qu'est ce qu'on peut faire concrètement » l. 95-96) comme nécessitant que soient précisés les contenus discursifs les plus adéquats. Sa demande, préfacée par la conjonction de coordination « donc » (l. 98), intervient en chevauchement du tour de CO :

CCF140307_1

98 CE: [donc c'est parler chiffres à tes
99 managers/ ou parler du handicap euh dans s- toutes ses
100 composantes euh aussi/
101 CO: ben pff . je sais pas ouais j`sais pas c`qu'est le: j`sais pas
102 c`qu'est l`mieux

Les contenus discursifs sont introduits par le verbe « parler » (l. 98 et 99), qui préface deux possibilité : « c'est parler chiffre à tes managers/ » (l. 98-99) et « parler du handicap dans s- toutes ses composantes » (l. 98-99). Ces alternatives sont traitées comme pouvant intervenir séparément (elles sont coordonnées par « ou » l. 7) ou ensemble (la seconde alternative est suivie de l'adverbe « aussi » l. 100). CE s'oriente donc vers l'existence de différents thèmes (les chiffres vs. le handicap dans toutes ses composantes) constituant des contenus discursifs différents mais permettant tous deux d'atteindre les finalités exprimées par CO.

Là encore (cf. supra analyse de l'extrait CCF220906_handicap_2), la formulation de discours n'est pas indépendante de l'identification d'interlocuteurs (*recipient design*, Sacks 1992, LC1:765) : dans sa formulation du premier type de discours, CE fait référence à « tes managers » (l. 99) comme destinataires d'un discours portant sur les chiffres. Précisons que CE entend par là un discours qui justifie de la mise en œuvre d'une politique d'emploi en faveur des personnes handicapées par les conséquences financières de la non-atteinte du quota légal d'emploi. Ce type de discours est préférentiellement produit à l'intention de managers

qui sont sensibles aux conséquences de ces taxes sur les résultats d'exploitation de leurs structures respectives.

CO remet à plus tard la prise de décision quant au choix de l'un ou l'autre de ces discours (l. 101-102), s'orientant vers la difficulté à évaluer l'adéquation de l'un ou l'autre aux finalités visées :

101 CO: ben pff . je sais pas ouais j'sais pas c`qu'est le: j'sais pas
102 c`qu'est l`mieux

On voit donc que la présentation des projets de communication n'est pas indépendante de la sélection d'un discours *sur* le handicap qu'il s'agit de faire valoir et de constituer en discours d'autorité, le plus largement accepté et ratifié.

Après une séquence où l'accord de CE est produit et le choix d'une date pour l'intervention conditionné par la disponibilité de l'autre intervenante (« annie »), CO exprime une nouvelle fois les objectifs visés par une intervention de CE dans son établissement.

127 CO: =voilà très bien ouais `fin je j`voudrais voilà qu'ils qu'i(l)s
128 un autre interlocuteur que moi:/ °qui puisse en parler beaucoup
129 plus facilement que moi d'ail[leurs]/° .h et puis euh et puis&
130 CE: [oui]
131 CO: &qu'i`voient oui réellement eu::h l'enjeu que c'est et euh .
132 hein/
133 CE: hm . oké

Comme dans la séquence précédente, on retrouve l'usage du conditionnel (« j`voudrais qu` » l. 127) et la formulation de finalités: « qu'i voient oui réellement eu::h l'enjeu que c'est et euh . hein/ » l. 131-132).

Dans chacune de ces séquences, concomitamment à la formulation des finalités visées, CO justifie sa demande par l'orientation vers l'inefficacité de ses propres interventions.

CO thématise à plusieurs reprises le caractère plus ou moins efficace des discours selon l'identité des personnes qui le profèrent (les *locuteurs* dans la terminologie de Danon-Boileau & Morel, 1998). Dans les premiers tours de cet extrait, les pronoms-sujets des verbes

exprimant les modalités de communication sont « vous » et « moi » d'une part, et le pronom complément d'objet « leur » d'autre part.

CCF140307_1

93 CO: j'aimerais que ben **vous** fassiez une intervention à ce sujet
94 pour euh. pour bien **leur** expliquer les impacts de: que ça a:/
95 et euh et pis euh et pis qu'est ce qu'on peut faire
96 concrètement pa`ce que bon **moi** tu vois j`leur- ça fait un an
97 qu`j`**leur** en parle mais bon [euh je XX

Dans les tours de CO, le pronom « vous » renvoie à CE associée à sa responsable tandis que « moi » renvoie à CO elle-même. Cette dernière fait valoir l'opposition entre ces deux instances énonciatives pour justifier la sollicitation adressée à CE et le caractère plus adéquat de cette intervention.

CO justifie également le caractère inefficace de ses propres interventions car les fins visées n'ont pas été atteintes un an après qu'elles aient débuté : « ça fait un an qu`j`leur en parle » (l. 96-97).

Elle justifie ainsi la sollicitation d'un autre intervenant, jugé comme étant plus à même de formuler un discours sur le thème du handicap :

CCF140307_1

127 CO: =voilà très bien ouais `fin je j`voudrais voilà qu'ils qu'i(l)s
128 **un autre interlocuteur que moi:/ °qui puisse en parler beaucoup**
129 **plus facilement que moi d'ail[leurs]/°** .h et puis euh et puis&
130 CE: [oui]
131 CO: &qu'i`voient oui réellement eu::h l'enjeu que c'est et euh .
132 hein/
133 CE: hm . oké

CO s'oriente également vers la persistance des représentations sur le handicap qui en résultent pour justifier de la nécessité d'avoir recours à un nouvel intervenant.

24 CO: pa`ce que eux quand tu leur parles euh handicap pour eux c'est
134 CO: pa`ce que eux quand tu leur parles euh handicap pour eux c'est
135 fauteuil roulant tu vois donc euh
136 CE: hm
137 CO: .h t'as beau leur expliquer que be:n non on^en a dans nos
138 magasin:s et que i`passent inaperçus et que ils l`savent même

139 pa:s/ et que voilà/ .h mais bon tu vois ça s'arrête euh un peu
140 là quoi\

Notons que nous retrouvons ici la méthode analysée plus haut, au moyen de laquelle des représentations du handicap, attribuées à d'autres instances énonciatives, étaient traitées comme n'étant pas valables. Nous avons vu qu'elles étaient néanmoins l'occasion d'introduire des descriptions alternatives du handicap, plus en adéquation avec les objectifs d'une politique d'emploi en faveur des personnes handicapées (cf. supra 210). Dans l'extrait que nous venons d'étudier, il est possible d'identifier une modalisation en discours des représentations des salariés aux l. 134-135 : « pa`ce que eux quand tu leur parles euh handicap pour eux c'est fauteuil roulant ». Les représentations ainsi formulées produisent une description du handicap réduite à un type de handicap, le handicap moteur, et sous sa forme la plus lourde, qui contraint les personnes à utiliser un fauteuil roulant. Faisant immédiatement suite à cette modalisation en discours second, l'énoncé « tu vois donc euh » (l. 135) montre qu'elle traite ces représentations comme n'appelant pas de commentaires et postule que son interlocutrice partage ce point de vue. En d'autres termes, pour CO cela va de soi que ces représentations sont inadéquates et l'accord présumé de CE sur ce point la dispense de tout commentaire. Nous analysons plus haut les modalisations en discours second de descriptions jugées inadéquates comme une méthode permettant aux membres de produire et de mettre en circulation une nouvelle version du handicap. De manière très intéressante, CO mobilise ici une modalisation des représentations des salariés sur le handicap pour justifier la demande d'intervention adressée à CE : le rôle qu'elle tient au sein de son magasin et sa connaissance du handicap (qui n'est pas celle de quelqu'un pouvant parler facilement du handicap, cf. l. 138-139) ne lui permet pas de proposer à ses salariés une version alternative du handicap, adéquate pour l'Entreprise.

À travers l'expression des finalités d'une action de communication – l'intervention de membres de la « Mission Handicap » – CO et CE contribuent à l'élaboration d'un objet de discours en précisant les contenus discursifs les plus à même de le constituer en ressource pour l'Entreprise, produisant ainsi son adéquation pour les objectifs identifiés.

▪ *Formuler des discours en amont des situations dans lesquelles ils ont vocation à être proférés*

L'imbrication entre les finalités des actions de communication projetées par les membres et les finalités pratiques des interactions au cours desquelles ils négocient les modalités de mise

en œuvre de ces projets les conduisent à élaborer des discours en amont des situations dans lesquelles ils ont vocation à être proférés. L'élaboration de ces discours constitue une nouvelle occasion de produire des descriptions du handicap, les unes étant traitées comme inadéquates (référentiellement autant que pour les finalités visées), les autres étant sélectionnées pour leur adéquation avec les finalités visées : mettre en circulation les descriptions favorisant l'intégration des personnes handicapées. Poursuivons l'interaction que nous avons étudiée plus haut, au cours de laquelle trois participantes (CEL, ILA et ALX) préparent une action de communication sous la forme d'une table ronde.

CCF280307_3509_3821

44 CEL: [en fait i`y a deux] i`y a deux axes i`y a/ euh
 45 si tu recrutes des personnes qui ont un gros handic- entre
 46 guillemets un gro- c`qu'on appelle des gros handicaps donc
 47 surdité ec cetera [.h] i`y a des choses qu'i`faut savoir/ et&
 48 ILA: [hm]
 49 CEL : &qui t`permettent d'intégrer ces personnes [dans les]&
 50 ILA: [  tout^  ]
 51 CEL: &meilleures conditions\ .h ensuite/ le deuxième euh deuxième
 52 euh discours/ c'est/ .h par cont`le handicap ça n'est pas que
 53   a i`y a des per[sonnes] qui sont handicapées/ [.h]&
 54 ILA: [ah] [hm]
 55 CEL: &[et] qu`vous allez recruter sans n'av- sans avoir&
 56 ALX: [hm]
 57 CEL: &   prendre en [compte] [.h d]'éléments euh: .h=
 58 ALX: [hm]
 59 ILA: [bien s  r\]
 60 ILA: =pas d'adaptation [spécial-] euh sp  [cifique au] poste du&
 61 CEL: [mm:] [nan]
 62 ILA: &travail [euh:/ pas de:]
 63 CEL: [mais bon s- `fin] SI ou des a- des adaptations du
 64 type pas d`port de charges qui n`sont pas
 65 con[traignantes en termes managériaux]
 66 ILA: [voil  \ mais qui n`demandent pas f]orc  ment des
 67 adaptations/[X] j`sais lui par exemple il a pas forcément [de:
 68 CEL: [nan\] [et
 69 qui n`demandent pas forcément non plus une culture sur le
 70 han[dicap/]
 71 ILA: [voil  \] tout^   fait
 72 (0.3)
 73 ILA: mais ça c'est important aussi

Les descriptions qui ont eu lieu auparavant (personnes handicapées pouvant intervenir lors de la table ronde, finalités de l'activité, etc.) conduisent CEL à identifier différents types de discours qui pourront être mobilisés tour à tour au cours de la table ronde. Les participants identifient explicitement deux « axes » du discours. Notons que « axe » et « discours » sont traités par CEL comme des synonymes. Le terme « axe » dans la présentation de la première alternative (« en fait i`y a deux i`y a deux **axes** i`y a/ euh » l. 44) cède la place au terme « discours » lors de la formulation de la seconde (« ensuite/ le deuxième euh deuxième euh **discours**/ » l. 51-52). Les tours de CEL sont structurés comme annoncé l. 44 (« en fait i`y a deux i`y a deux axes ») puisque les deux axes sont présentés successivement. Ils sont introduits par un présentatif : « i`y a/ euh » dans le premier cas puis « c'est » dans le second.

Les travaux développés en linguistique décrivent traditionnellement les énoncés rapportés au discours direct comme étant introduits par des verbes métalinguistiques tels que : « dire », « se demander »... Dans le tour de CEL, ce sont des présentatifs qui introduisent le discours direct, assimilant l'illustration de ces deux types de discours à la présentation d'objets qu'il serait possible de pointer du doigt. Des marquages prosodiques permettent de jouer le rôle de frontières, isolant la partie du tour énoncée au discours rapporté direct. Dans les deux cas, les formes de présentatif sont suivies d'une intonation montante :

Premier axe :

44 CEL: [en fait i`y a deux] i`y a deux axes i`y a/ euh
45 si tu recrutes des personnes qui ont un gros handic- entre

Deuxième axe :

51 CEL: &meilleures conditions\ .h ensuite/ le deuxième euh deuxième
52 euh discours/ c'est/ .h par cont`le handicap ça n'est pas que

Dans le premier cas, le discours direct est adressé à un allocutaire (nous reprenons là encore la terminologie de Danon-Boileau & Morel, 1998, pour désigner l'interlocuteur dans la situation telle qu'elle est mise en scène) désigné par le pronom de la 2^{ème} personne du singulier (« si tu recrutes » l. 45), tandis que dans le second cas, le discours est adressé à un allocutaire désigné par la 2^{ème} personne du pluriel (« vous allez recruter » l. 55).

Les discours ainsi énoncés sont chacun l'occasion de produire une description du handicap.

Premier axe :

45 si tu recrutes des personnes qui ont un **gros handic- entre**
46 **guillemets un gro- c`qu'on appelle des gros handicaps donc**

47 **surdité ec cetera** [.h] i`y a des choses qu'i`faut savoir/

Ces formulations ont pour caractéristiques d'être orientées vers la lourdeur du handicap (« gros handicap » l. 46) et sa description en types distincts dont seul le type « surdité » (l. 47) est présenté ici (le caractère non exhaustif de la liste est rendu visible par « ec cetera » l. 47)¹²⁰.

En contraste, dans le second axe identifié – et par là même produit et rendu visible par les participants – CEL rend visible une autre façon de formuler des descriptions du handicap, constituant un type distinct de référence pour le handicap qu'elle traite comme une réalité extérieure que la langue ne permet pas toujours de désigner de façon satisfaisante.

Deuxième axe :

52 par cont`le handicap ça n'est pas que
53  a i`y a des per[sonnes] qui sont handicapées/ [.h]&
54 ILA: [ah] [hm]
55 CEL: &[et] qu`vous allez recruter sans n'av- sans avoir&
56 ALX: [hm]
57 CEL: &  prendre en [compte] [.h d]'éléments euh: .h=

Ce second type de discours est préfacé par « par cont` » (l. 52) qui montre que cette description est produite en contraste avec ce qui précède. Là encore, c'est une définition « en creux » qui est produite de manière elliptique : « le handicap ça n'est pas que ça » (l. 45-46). La description se poursuit par la référence à des personnes dont le handicap n'est ni visible, ni connu des participantes. CEL renvoie ainsi aux descriptions produites plus haut au cours desquelles les participantes s'orientaient vers le caractère invisible du handicap des personnes auxquelles il était fait référence (séquence l. 19   44). En effet, par la description de candidats dont le handicap sera invisible, CEL s'oriente vers l'absence d'attributs permettant d'inférer qu'il s'agit d'une personne handicapée. Cette absence justifie qu'aucune adaptation du poste de travail ne soit nécessaire :

¹²⁰ Nous avons analysé plus haut (cf. supra 2.2.2a *Les évaluations et commentaires métadiscursifs*) la façon dont était produite la formulation du handicap mobilisée pour la description du 1^{er} axe, et comment était « mise en scène » l'activité de chercher une forme verbale (Gülich, 1994). Cette description est produite en référence aux premiers tours de cet extrait (l. 6   13), où ILA avait produit une description du handicap qu'elle attribuait par modalisation à d'autres énonciateurs (« les gens »), et présentait comme étant largement admise. Le renvoi de CEL à cette séquence précédente de l'interaction est également produit par l'expression « ec cetera » (l. 47) qui rend visible l'interprétation de CEL que les autres items de la liste qui n'ont pas été mentionnés ici sont néanmoins disponibles pour ses interlocutrices puisque précédemment produits.

51 CEL: &meilleures conditions\ .h ensuite/ le deuxième euh deuxième
 52 euh discours/ c'est/ .h par cont`le handicap ça n'est pas que
 53 ça i`y a des per[sonnes] qui sont handicapées/ [.h]&
 54 ILA: [ah] [hm]
 55 CEL: &[et] qu`vous allez recruter sans n'av- sans avoir&
 56 ALX: [hm]
 57 CEL: &à prendre en [compte] [.h d]'éléments euh: .h=
 58 ALX: [hm]
 59 ILA: [bien sûr\]
 60 ILA: =pas d'adaptation [spécial-] euh spé[cifique au] poste du&
 61 CEL: [mm:] [nan]
 62 ILA: &travail

CEL effectue ainsi une synthèse des tours précédents, catégorisant les formulations produites, qu'elles soient ou non attribuées à d'autres instances énonciatives comme dans les séquences au cours desquelles les participantes mobilisent les ressources et effets du discours rapporté. Le caractère synthétique de cette séquence est rendu visible dans les efforts de structuration : elle nomme à la façon d'un ordre du jour les items qui seront développés, et respecte l'ordre énoncé dans le développement même de son tour, explicitant au besoin le passage d'un item à l'autre : « ensuite » (l. 51). Elle procède à un travail de classement et de (re)catégorisation des différentes descriptions du handicap produites, selon qu'elles sont jugées comme étant adéquates ou non. Ce classement prend la forme de discours-types, tels qu'il pourraient être proférés.

La mobilisation d'effets discursifs pour les besoins de ce classement permet d'observer la façon dont les frontières entre discours direct et discours rapporté sont évanescentes.

Dans la présentation du premier axe, l'unité de tour « donc surdité ec cetera » a un statut hybride par rapport au reste du tour produit par CEL. Cette unité est isolée du point de vue syntaxique, à la manière d'une proposition incise, et du point de vue prosodique par l'inspiration qui suit.

45 si tu recrutes des personnes qui ont un gros handic- entre
 46 guillemets un gro- c`qu'on appelle des gros handicaps donc
 47 surdité ec cetera [.h] i`y a des choses qu'i`faut savoir/

La difficulté à déterminer si cette unité relève du cadre de l'interaction *hic et nunc* ou de celui qui se déploie métaphoriquement sous les yeux des participantes (par le recours au discours

direct), n'est pas relevée. Cette ambiguïté est cependant rendue visible par l'emploi de « *ec cetera* » (l. 40) qui ne peut être complété de façon *ad hoc* que par les participantes présentes *hic et nunc* puisque produite en référence à un amont de cette même interaction. Cette expression peut être glosée de la manière suivante : « vous et moi ici savons quels sont les autres items possibles de la liste puisque nous les avons déjà mentionnés ».

La production du second type de discours donne également lieu à des ambiguïtés quant au niveau discursif des différentes parties du tour.

En effet, l'organisation de la table ronde (sélection des intervenants notamment) est produite collectivement en même temps qu'est sélectionné un discours préférable. La dimension co-construite du discours est rendue visible lors de la formulation des conséquences (ou de l'absence de conséquences) du handicap sur le poste de travail puis par la ratification des participants en fin de séquence. Lors de la formulation du second type de discours identifié par les participantes, ILA et CEL produisent collaborativement une description de l'incidence du handicap sur l'aménagement du poste de travail, rendant ainsi difficile l'établissement de frontières entre le discours produit pour le contexte de la table ronde et l'interaction *hic et nunc* dans laquelle elles sont engagées. L'identification et la sélection d'un discours dans le cadre de l'organisation d'actions de communication se confond avec son élaboration dans le cours même de l'interaction. Les participantes passent ainsi de la mise en scène d'un autre cadre d'activité (par le recours au discours rapporté) à la négociation *hic et nunc* des termes et du contenu de ce discours, en amont des situations dans lesquelles il a vocation à être proféré.

CCF280307_3509_3821

52 euh discours/ c'est/ .h par cont`le handicap ça n'est pas que
 53 ça i`y a des per[sonnes] qui sont handicapées/ [.h]&
 54 ILA: [ah] [hm]
 55 CEL: &[et] qu`vous allez recruter sans n'av- sans avoir&
 56 ALX: [hm]
 57 CEL: &à prendre en [compte] [.h d]'éléments euh: .h=
 58 ALX: [hm]
 59 ILA: [bien sûr\]
 60 ILA: =pas d'adaptation [spécial-] euh spé[cifique au] poste du&
 61 CEL: [mm:] [nan]
 62 ILA: &travail [euh:/ pas de:]
 63 CEL: [mais bon s- `fin] SI ou des a- des adaptations du
 64 type pas d`port de charges qui n`sont pas
 65 con[traignantes en termes managériaux]

- 66 ILA: [voilà\ mais qui n`demandent pas forcément des
 67 adaptations/[X] j`sais lui par exemple il a pas forcément [de:
 68 CEL: [nan\] [et
 69 qui n`demandent pas forcément non plus une culture sur le
 70 han[dicap/]
 71 ILA: [voilà\] tout^à fait
 72 (0.3)
 73 ILA: mais ça c'est important aussi

La description du handicap est d'abord produite par CEL sous la forme d'une définition de ce que n'est pas le handicap puis par la description d'une catégorie de personnes handicapées : « des personnes qui sont handicapées/ .h et qu`vous allez recruter sans n'av- sans avoir à prendre en compte .h d'éléments » (l. 53 à 57). Dans la dernière partie de cette description, la production du complément d'objet direct (COD) de la locution verbale « prendre en compte » (employée dans une construction négative, l. 57) donne lieu à une série de reformulations successives, à laquelle ILA prend part.

CEL formule le premier COD (« éléments » l. 57) dans le tour initial mais après une marque d'hésitation (« euh : ») suivi d'une prise d'inspiration (« .h »), ILA prend la parole pour proposer une autre COD, construit à partir du nom « adaptation » (l. 60).

- 60 ILA: =pas d'adaptation [spécial-] euh spé[cifique au] poste du&
 61 CEL: [mm:] [nan]
 62 ILA: &travail [euh:/ pas de:]
 63 CEL: [mais bon s- `fin] SI ou des a- des adaptations du
 64 type pas d`port de charges qui n`sont pas
 65 con[traignantes en termes managériaux]

N'ayant pas repris l'ensemble de la construction verbale, elle fait précéder « adaptation » de la négation « pas d[e] » et cherche à produire un adjectif qualifiant le type d'adaptation : « spécial- » est alors abandonné au profit de « spécifique », lui même suivi d'un complément « au poste du travail ». Cette reformulation est d'abord ratifiée par CEL (« nan » l. 61 qui dans une construction négative constitue un *assessment* - Pomerantz, 1984) avant d'être rejetée, dans une prise de parole de CEL en chevauchement : « mais bon s- `fin SI » (l. 63). Le caractère non préférentiel de ce désaccord est rendu visible par le préfaçage par « mais » puis par les marques d'hésitation (« `fin »). Le désaccord est exprimé par l'adverbe « si » prononcé avec un volume plus fort de la voix et suivi d'une

formulation alternative « ou des a- des adaptations du type pas d`port de charges » (l. 63-64). L'expression de ce désaccord et la reformulation à laquelle il donne lieu revient à reformuler le caractère non contraignant du handicap pour l'aménagement du poste de travail. On passe d'une description dans laquelle l'absence de contraintes est exprimée par l'absence d'adaptation (l. 55 à 62) à une description dans laquelle l'absence de contraintes est exprimée par la possibilité d'adapter le poste d'une manière non contraignante. La tournure négative employée dans le premier cas (« sans avoir à prendre en compte... » puis « pas d'adaptation ») cède la place à une formulation de l'absence de contraintes dans une spécification du terme « adaptation ». En effet, CEL, dans l'expression de son désaccord, formule une proposition relative lui permettant de nier la dimension contraignante des adaptations à envisager : « des adaptations du type pas d`port de charges qui n`sont pas contraignantes en termes managériaux » (l. 65). ILA produit une ratification (« voilà\ » l. 66, en chevauchement du tour de CEL) qui porte non pas sur le caractère non contraignant des éventuelles adaptations mais sur la formulation d'une inaptitude (« pas d`port de charges ») qui ne nécessite pas d'adaptation (« qui n`demandent pas forcément des adaptations » l. 66-67). ILA reprend alors le premier type de description orienté vers l'absence d'adaptations (construction négative).

Cette construction collaborative de la description constituant le discours à proférer semble suspendre momentanément la mise en scène du cadre discursif dans lequel il a vocation à être proféré. Les marques d'adresse à un public-interlocuteur sont d'ailleurs absentes de cette séquence. Les finalités pratiques visées par les participantes sont alors moins la profération du discours que son élaboration collective en amont de sa mise en circulation, permettant la ratification des formulations et descriptions.

À travers les jeux sur les niveaux et temporalités du discours, un autre cadre interactionnel prend corps dans cette mise en scène. Il s'anime sous les yeux des participants, faisant intervenir d'autres acteurs, absents de l'interaction *hic et nunc* (« leur », « les gens »...).

▪ ***Choisir une formulation du handicap pour l'élaboration de supports de communication***

Dans l'interaction de laquelle est tirée cette série d'extraits, les participantes s'orientent vers l'existence de différents modes de descriptions du handicap, les uns étant plus adéquats que

d'autres pour atteindre les finalités assignées aux projets de communication. Ayant identifié ces différents types de descriptions, les participantes pourront ensuite être amenées à sélectionner l'un d'eux pour les actions de communication qu'elles cherchent à élaborer.

Nous allons maintenant nous intéresser à un autre extrait tiré de l'enregistrement transcrit de l'interaction entre ILA, ALX et CEL, au cours de laquelle elles élaborent un projet de communication interne. Dans les extraits précédents, les participantes semblaient avoir sélectionné une « table ronde » comme format de communication. Dans la suite de leur interaction, elles projettent également de réaliser un journal de communication interne dont le contenu pourra être élaboré à partir de l'ensemble des témoignages et échanges qui auront été produits lors de la table ronde. Là encore, la présentation du projet par CEL contient une formulation du handicap ajustée aux finalités des actions de communication. Notre analyse des descriptions produites est en effet plus attachée à mettre en évidence leur dimension contextuelle et locale – en nous intéressant notamment à leur dimension imbriquée dans des cours d'activité plus larges – qu'à identifier une formulation qui serait jugée *satisfaisante a priori*. En effet, la sélection de l'une ou l'autre des descriptions et formulations du handicap – selon qu'il est invisible ou qu'il s'agit de l'une des quatre grandes catégories de handicap – n'est pas produite une fois pour toute mais traitée comme étant pertinente en fonction des finalités assignées aux actions de communication. Ce faisant, les membres élaborent un objet de discours dont la formulation ne pourra être étudiée indépendamment des activités au cours desquelles elle est mobilisée. Cependant, la façon dont les participants mobilisent ces descriptions révèle une approche référentialiste de la langue, considérant que certaines descriptions sont moins adéquates pour référer à une *réalité du handicap*¹²¹ qui existerait indépendamment de sa mobilisation en discours. Bien que traitant certaines descriptions comme étant plus valables que d'autres, les participants s'orientent explicitement vers la possibilité de mobiliser les différents modes de description comme ressources pour la réalisation de projets de communication. Les modalités de communication adoptées visent à mettre en circulation le type de description du handicap jugé le plus adéquat pour les objectifs de l'Entreprise, et constituant une alternative à des descriptions traitées comme étant largement partagées mais inadéquates.

¹²¹ Ce que serait *vraiment* le handicap. cf. extrait CCF280307_3033_3310 « qu'est ce que c'est vraiment°euh° .h au- d`là du mal de dos ou du diabète euh: ».

CCF280307_3033_3310 (extrait 1)

15 CEL: est ce qu'effectiv`ment ça vaut l`coup de: .h donc tu vois/ on-
 16 on fait des interviews\ (0.6) dont on pourra avoir une matière
 17 pour d'abord des supports de com` fip, in:tranet/ euh ec cetera
 18 .hh euh moi j'ai à l'idée de faire euh:: m: une communication/
 19 sur le handicap sous forme d'un quat`pages très journalistique
 20 euh **sur les différents types de handicap** euh .h `fin tu vois
 21 vraiment que`que chose de trè:s euh .h très humain quoi pas du
 22 tout euh: >qui soit **vraiment centré sur le handicap**<
 23 [pour **sensi]biliser les gens à qu'est ce que c'est vraiment**&
 24 ALX: [hmhm]
 25 CEL: &[°euh° .h] **au-d`là du mal de dos ou du diabète** euh:
 26 ALX: [hm]
 27 (0.5)
 28 CEL: tu vois °sX°
 29 ILA: °oui°
 30 CEL: .hh euh: donc un premier temps des interviews\

Dans cet extrait, les participantes s'orientent vers la distinction qu'il est possible d'établir entre deux formulations du handicap. L'une est jugée plus adéquate que l'autre, non pas tant aux fins des actions de communication que du point de vue de son adéquation au handicap traité comme un objet d'une réalité qui serait extérieure à la langue.

CEL ouvre son tour par les modalités d'élaboration du contenu des supports de communication interne (l. 15 à 19), qu'ils soient déjà existants (« fip, in:tranet/ euh ec cetera » » l. 17¹²², la liste est traitée comme n'étant pas exhaustive) ou à l'état de projets. CEL présente (l. 15-16) un autre projet de support de communication décrit en termes de format et de thème traité: « j'ai à l'idée de faire euh:: m: une communication/ sur le handicap sous forme d'un quat`pages ». Le critère de pertinence pour l'élaboration et l'organisation du contenu de ce journal sera celui du handicap (« qui soit vraiment centré sur le handicap » l. 22), appréhendé et descriptible en types (« sur les différents types de handicap » l. 20).

À travers la description produite par CEL du thème organisateur pour le contenu du support de communication ainsi qu'à travers l'expression de finalités (« pour sensibiliser les gens à » l. 24) guidant le choix de ces contenus, apparaît une formulation du handicap. Cette

¹²² Le « fip » est un journal de quatre pages adressé par l'Entreprise aux salariés des magasins et établissements (siège régional, centre de réparation...) situés dans Paris *intra muros*.

formulation est produite en complément du verbe « sensibiliser », sous une forme interrogative indirecte :

- 23 [pour sensi]biliser les gens à **qu'est ce que c'est vraiment**&
 24 ALX: [hmhm]
 25 CEL: &[°euh° .h] au-d`là du mal de dos ou du diabète euh:

Une fois encore, l'expression des finalités des supports de communication est produite simultanément à une formulation du handicap qu'il s'agit de mettre en circulation dans l'espace social de l'Entreprise. CEL construit cette formulation à travers l'opposition avec un autre type de formulation, appréhendé comme une *référence*. En effet, à travers ces deux formulations, les participantes s'orientent moins vers la possibilité de constituer en discours un objet qui ne lui préexiste pas (i.e un objet DE discours) que vers l'existence d'une référence qui serait plus adéquate pour référer au handicap, appréhendé comme un objet d'une réalité extérieure au langage.

Il est donc possible de distinguer :

- une première référence sélectionnée par les participantes pour le support de communication : « une communication/ sur le handicap sous forme d'un quat`pages très journalistique euh sur les différents types de handicap ». Elle est orientée vers la possibilité d'identifier des types de handicap. Nous avons déjà pu observer plus haut ce type de formulation, qui fait souvent intervenir la dimension de la lourdeur du handicap (« gros handicap »). L'adverbe « vraiment » permet d'exprimer un plus grand degré d'adéquation de cette référence à l'objet visé : le handicap.
- une seconde référence, traitée comme étant plus restreinte, (« au-d`là » l. 25) car ne traitant pas tous les cas de figure, et s'en tenant aux situations prototypiques du « mal de dos ou du diabète »...

Comme dans les extraits précédents, nous remarquons là encore que l'une des formulations est produite « en creux », par l'orientation vers l'existence d'une autre formulation possible : « qu'est ce que c'est vraiment °euh° .h au-d`là du mal de dos ou du diabète euh: » (l. 23-25). Cette mobilisation conjointe de différents types de formulations est centrale dans les façons de faire de l'Entreprise qui mobilise une formulation jugée inadéquate pour proposer une formulation alternative qui a vocation à être largement diffusée dans les discours, qu'il s'agisse d'interactions futures ou d'articles de communication interne. Selon les finalités visées, c'est l'un ou l'autre de ces deux types de formulation qui sera mobilisé. Dans l'extrait sur lequel nous venons de nous pencher, la formulation du handicap en termes

de types est jugée par CEL comme étant plus adéquate pour produire un support qui soit « très humain quoi pas du tout euh: >qui soit vraiment centré sur le handicap< » et qui vise à « sensibiliser les gens à qu'est ce que c'est vraiment le handicap ».

À d'autres moments de l'interaction, cette formulation est au contraire jugée moins adéquate lorsque sont sélectionnées d'autres finalités. C'était notamment le cas dans certains extraits étudiés précédemment (mobilisant des modalisations en discours second). C'est ce qu'illustrent également les extraits suivants.

CCF280307_3033_3310 (extrait 2)

44 CEL: on a b`soin d'une étape intermédiaire\ .h on a/ les moyens de
 45 f- d'organiser/ . un peu mieux\ que`que chose qui s`rait une
 46 table ronde\ avec/ des invités:/ (0.9) .h des invités euh:
 47 alors on resterait toujours sur ce: sur s- la question d`la
 48 surdité on dit qu'on sensibilise sur >qu'est ce que c'est qu`la
 49 surdité< .h et dans un troisième temps/ on généralise ce type
 50 de table ronde\ .h en ouvrant soit sur un autre type de
 51 handicap si on voulait\ .h [tu vois] pa`ce que i`y-&
 52 ILA: [ouais]
 53 CEL: &[sur les call centers on est en train] d`travailler&
 54 ILA: [ou- ou même au niveau d`la-]
 55 CEL: [aussi p]our les personnes m: [mal-voyantes\]
 56 ILA: [ouais:/] [non-voyantes/].h au
 57 niveau de: de:: au- au niveau du du:: d`la table ronde/ est-ce
 58 qu'on: quoi vous: après j`veux pas X- démonter vot`[truc mais]&
 59 CEL: [hm]
 60 ILA: &.h pourQUOI: °plus° se focaliser sur le:: la surdité/ on peut
 61 pas: lors d'une même table ronde/ faire in[tervenir&
 62 CEL: [.h
 63 ILA: &[par exemple] les contrats d`quali[fication/] . cette année&
 64 CEL: [t'as raison\] [t'as raison\]
 65 ILA: &i`y en a p`têt sur les treize qui ont intégré °je sais pas
 66 combien:/°
 67 CEL: quatorze\
 68 ILA: °quatorze\ pardon\° .h=
 69 ALX: =hm=
 70 ILA: =euh:: peut êt` qu'i`y en a un ou deu:x/ qui montreraient que::
 71 [u:: UNE VRAIE UNE VRAIE REUSSITE/]
 72 ALX: [j`suis assez d'accord sur le: côté:] généralisation pa`ce que
 73 .h on va voir [le- un] . avec le format d`l'interview si on&

74 CEL: [d'accord\]
75 ALX: &voit qu`ça s`passe bien et que: euh: ben l'idée passe bien/
76 CEL: hm
77 ALX: pourquoi pas généraliser pour effectiv`[ment adapter: euh]
78 CEL: [.h tou- ouais]
79 [j`suis d'ac]cord\
80 ILA: [XXX]
81 ALX: adapter la sensibilisation à tous les besoins quoi\

Dans cette séquence (qui du point de vue du déroulement de l'interaction suit l'extrait précédent), les participantes identifient un autre support de communication, catégorisé comme une « étape intermédiaire » (CEL, l. 44): « que`que chose qui s`rait une table ronde\ avec\ des invités:/ » (l. 45-46). La sélection du thème de la table ronde déclenche à nouveau une séquence de négociations sur le choix d'une référence du handicap. Elle amène les trois participantes (ALX, CEL et ILA) à produire des descriptions du handicap qui sont jugées comme irréductibles les unes aux autres. Là encore, sélection et formulation d'un thème sont des activités qui s'imbriquent et ne peuvent être analysées indépendamment l'une de l'autre.

CEL propose un premier thème pour la table ronde : la surdité.

44 CEL: on a b`soin d'une étape intermédiaire\ .h on a/ les moyens de
45 f- d'organiser/ . un peu mieux\ que`que chose qui s`rait une
46 table ronde\ avec/ des invités:/ (0.9) .h des invités euh:
47 alors on resterait toujours sur ce: sur **s- la question d`la**
48 **surdité** on dit qu'on sensibilise sur **>qu'est ce que c'est qu`la**
49 **surdité<** .h et dans un troisième temps/ on **généralise** ce type
50 de table ronde\ .h en ouvrant soit sur un autre type de
51 handicap si on voulait\ .h [tu vois]

Le thème sélectionné par CEL est un type de handicap, montrant qu'elle s'oriente comme précédemment vers une référence du handicap formulable en termes de types pour l'élaboration de supports de communication interne. Sa description de la table ronde, formulée sur le mode conditionnel dans un premier temps, présente une autre étape de l'action, marquée par un changement de thème (« les personnes mal-voyantes », l. 55). Elle justifie la sélection de ce second thème par une courte séquence précédant sa mention (l. 51-53), introduite par « pa`ce que » (l. 51) et faisant référence à des actions à destination des personnes handicapées, mises en œuvre dans l'Entreprise.

- 44 CEL: on a b`soin d'une étape intermédiaire\ .h on a/ les moyens de
 45 f- d'organiser/ . un peu mieux\ que`que chose qui s`rait une
 46 table ronde\ avec/ des invités:/ (0.9) .h des invités euh:
 47 alors on resterait toujours sur ce: sur s- la question d`la
 48 surdité on dit qu'on sensibilise sur >qu'est ce que c'est qu`la
 49 surdité< .h et dans un troisième temps/ on généralise ce type
 50 de table ronde\ .h en ouvrant soit sur un autre type de
 51 handicap si on voulait\ .h [tu vois] pa`ce que i`y-&
 52 ILA: [ouais]
 53 CEL: &[sur les call centers on est en train] d`travailler&
 54 ILA: [ou- ou même au niveau d`la-]
 55 CEL: [aussi p]our les personnes m: [mal-voyantes\]

Elle traite le passage d'un thème à l'autre comme d'une généralisation : « on généralise ce type de table ronde\ .h en ouvrant soit sur un autre type de handicap » (l. 49-51). Dans ce tour, le verbe « généraliser » est donc traité comme pouvant s'accomplir au moyen de deux modalités (*soit... soit...*), bien que seule la première soit formulée.

C'est en effet après la formulation de la première que ILA prend la parole en chevauchement avec le tour de CEL, au moyen de la projectabilité du groupe nominal *mal-* ou *non-voyantes*. Cette prise de tour lui permet de rejeter la proposition de CEL. Il est possible de relever un certain nombre de traces du caractère non préférentiel de ce rejet dans le tour d'ILA¹²³. Sa proposition intervient finalement après une question reformulant la proposition de CEL : « pourQUOI: °plus° se focaliser sur le:: la surdité/ » (l. 60) et prend elle-même la forme d'une question :

- 60 ILA: &.h pourQUOI: °plus° se focaliser sur le:: la surdité/ **on peut**
 61 **pas: lors d'une même table ronde/ faire in[tervenir&**
 62 CEL: [.h
 63 ILA: &[par exemple] les contrats d`quali[fication/] . cette année&

Sa proposition fait porter la négociation non plus sur le thème de la table ronde mais sur le choix des participants. Elle laisse entrevoir la mobilisation d'une autre référence du handicap (traité comme étant invisible et ne nécessitant pas d'aménagements de poste). En effet, en

¹²³ Elle produit une série de marques d'hésitation, entame une série de groupes nominaux : « au niveau de: de:: », « au niveau du du:: d`la table tonde/ » et préface la production d'une proposition alternative par un souci explicite porté à la proposition de CEL « après j`veux pas X- démonter vot`truc mais... ».

faisant référence au groupe de quatorze salariés en contrat de qualification¹²⁴, elle sélectionne des participants dont le handicap est invisible et ne peut être formulé en termes de typologies (handicap moteur, handicap visuel, etc.). Elles ont précédemment produit une description de l'un de ces salariés, et s'étaient orientées vers le caractère invisible de son handicap. Les finalités de la table ronde sont redéfinies en conséquence et ne visent plus à produire des descriptions du handicap comme le proposait CEL (« qu'est ce que c'est qu'à la surdité » l. 48-49), mais plutôt à faire valoir la réussite d'actions visant à intégrer des personnes handicapées. En passant d'une référence du handicap    l'autre, les participantes passent donc d'une activité – la table ronde – visant à décrire, et ce faisant constituer, le handicap,    une activité dans laquelle la participation de personnes handicapées témoignant de leur intégration suffirait à produire l'adéquation du handicap. Celui-ci apparaît alors comme ne constituant plus un obstacle à la réussite d'intégrations :

70 ILA: =euh:: peut été qu'i  y en a un ou deu:x/ qui montreraient que::
71 [u:: UNE VRAIE UNE VRAIE REUSSITE/]

ILA requalifie ainsi la proposition faite par CEL de « généralise[r] » (l. 49) en une focalisation, ce qui constitue une autre façon de rejeter la proposition faite par cette dernière, estimant que la généralisation consisterait davantage en une redéfinition du thème de la table, portant non plus sur le handicap mais sur des actions dans lesquelles le handicap n'a pas eu d'incidence. Ainsi, en sélectionnant des participants dont le handicap est invisible plutôt qu'un thème pour la table ronde, ILA s'oriente vers un second type de référence du handicap. Cette proposition est ratifiée par CEL à deux reprises : « t  as raison » (l. 64) et « d'accord » (l. 74), toutes deux produites en chevauchement du tour des autres participantes. ALX ratifie également – et de manière explicite, l. 72 – la proposition d'ILA qu'elle décrit comme une proposition de généralisation. Dans l'acception qu'elle mobilise du terme « généralisation », elle s'oriente vers la possibilité d'adapter les formats sélectionnés aux finalités identifiées d'une table ronde à l'autre.

72 ALX: [j  suis assez d'accord sur le: côté:] **généralisation** pa  ce que
73 .h on va voir [le- un] . avec le format d  l'interview si on&
74 CEL: [d'accord\]

¹²⁴ On parle également de contrat de professionnalisation, terminologie que les participantes avaient adoptée dans les extraits précédents.

- 75 ALX: &voit qu`ça s`passe bien et que: euh: ben l'idée passe bien/
76 CEL: hm
77 ALX: **pourquoi pas généraliser pour effectiv`[ment adapter: euh]**
78 CEL: [.h tou- ouais]
79 [j`suis d'ac]cord\
80 ILA: [XXX]
81 ALX: **adapter la sensibilisation à tous les besoins quoi**

Ce faisant, elle ratifie le choix de ILA de traiter le handicap d'une manière qui soit adéquate au contexte de l'Entreprise. Ainsi, les propositions de chacune des participantes mobilisent deux types de référence du handicap que nous avons décrites plus haut dont les divergences sont rendues visibles dans les différentes acceptions qui sont faites des termes « généraliser » ou « généralisation ». Pour ALX, si l'on définit le handicap comme pouvant être décrit en types, alors une des façons de généraliser consistera à changer de type de handicap d'une table ronde à l'autre ; pour ILA au contraire, la généralisation s'opère lorsque l'on définit plutôt le handicap non plus en termes de types mais en s'orientant vers son caractère invisible et l'absence de nécessité d'aménager le poste de travail.

c. Formulation du handicap et argumentaires en faveur du statut de travailleur handicapé

Les formulations du handicap sont traitées par les membres de l'Entreprise – et plus particulièrement les responsables des ressources humaines – comme pouvant permettre de convaincre plus ou moins facilement des salariés de l'Entreprise de faire reconnaître leur statut de travailleur handicapé. Rappelons en effet que seules les personnes administrativement reconnues comme bénéficiaires de la loi pourront être décomptées au titre de l'obligation d'emploi de personnes handicapées. Il s'agit principalement des personnes ayant le statut administratif de travailleur handicapé mais aussi d'autres catégories administratives comme les titulaires de l'allocation adulte handicapé ou d'une carte d'invalidité.

Face aux difficultés que rencontrent les entreprises pour convaincre de l'intérêt que représente le recrutement de personnes handicapées et pour repérer de « bons » candidats parmi les personnes handicapées, certaines préfèrent améliorer leurs résultats en matière d'emploi de personnes handicapées en identifiant parmi les salariés déjà en poste, ceux qui pourraient

bénéficier du statut de travailleur handicapé. Les employeurs évitent ainsi d'avoir à réaliser des recrutements supplémentaires dans des contextes économiques qui n'y sont pas toujours favorables, facilitant ainsi la gestion des compétences dans la mesure où accueillir de nouveaux collaborateurs implique des dépenses d'accompagnement et éventuellement de formation. Ces stratégies font l'objet de nombreux débats, que nous ne détaillerons pas ici. Néanmoins, elles conduisent les acteurs de l'Entreprise à sélectionner des formulations du handicap permettant de conduire plus facilement des salariés de l'Entreprise à solliciter l'attribution du statut de travailleur handicapé.

L'extrait présenté ci-dessous, tiré d'un article publié dans un quotidien national (Le Figaro), rend visibles les pratiques mobilisées.

EG_presse_figaro300607

1 Dans l'esprit du public, un handicap, c'est soit un paraplégique,
2 soit un aveugle. Or, ces deux handicaps ne représentent qu'une
3 minorité. La majorité sont même invisibles. Du coup, des entreprises,
4 comme Areva ou Suez ont incité leurs employés atteints d'une
5 invalidité même partielle à se déclarer sans peur d'un éventuel
6 préjudice.

La description du handicap à partir de formes lourdes de handicap (« un paraplégique », l.1 ou « un aveugle », l. 2), est traitée comme n'étant pas valable, à travers la production d'une autre description, introduite par la conjonction de coordination « or » (l. 2). Dans ce court extrait, les formes mentionnées ne sont pas seulement traitées comme des formes non prototypiques de handicap, elles sont décrites comme des exceptions puisqu'elles constituent des types de handicap visibles, alors que « la majorité sont même invisibles » (l. 3). En conséquence (« du coup » l. 3), ces descriptions sont traitées comme ne permettant pas de convaincre des salariés de demander une reconnaissance de leur handicap, surtout si celui-ci est plus léger (« une invalidité même partielle » l. 4-5).

Les membres de l'Entreprise sont donc à la recherche de formulations du handicap qui ne soient pas contre-productives pour les finalités qu'ils se sont fixées : favoriser l'identification de personnes qui pourraient bénéficier du statut au sein même de leurs effectifs. C'est la demande que formule une responsable des ressources humaines dans le mail ci-dessous, qui nous a été adressé :

MH_050107_sd

1 Céline,
2 Bonjour et tout d'abord tous mes voeux pour cette année. Nous avons
3 une présentation chiffrée ce soir et comme je dois intervenir en RH,
4 j'aurais aimé faire un rappel et mettre le doigt sur l'impact de
5 l'absence de personnes handicapées au sein de notre établissement. De
6 même, j'aurais aimé leur indiquer la marche à suivre pour "se
7 déclarer" handicapé = démontrer que la procédure est simplifiée /
8 avant. Je pense qu'il y a 2 pers qui pourraient enclencher la
9 démarche mais ils ont du mal à accepter le terme "handicap". Pourrais
10 tu me contacter ce jour afin que tu puisses m'aider à avoir un
11 discours/un argumentaire béton.
12 Merci à toi.
13 [signature]

L'auteur sollicite un « discours/un argumentaire béton » (l. 11) permettant de convaincre plus facilement deux salariés de son établissement de l'intérêt de faire reconnaître leur handicap. Elle s'oriente alors vers l'existence de formulations du handicap, et plus largement de motivations, qui seraient plus à même d'encourager les démarches des salariés en ce sens. Un premier argument a été identifié, qui sera présenté lors de la réunion (« démontrer que la procédure a été simplifiée / avant » l. 7-8). La question formulée en fin de mail traite cet argument comme ne pouvant constituer une raison suffisante pour convaincre les salariés auxquels il est fait référence.

De manière assez intéressante, l'enjeu que représente l'identification de nouveaux bénéficiaires de la loi au sein des effectifs donne lieu à la recherche d'attributs (des problèmes de santé, des pathologies, des douleurs, etc.) pouvant constituer le motif de la demande de reconnaissance du statut de travailleur handicapé. Les deux mails présentés ci-dessous rendent compte de cette recherche. En tant que destinataire, ils nous catégorisent comme experte permettant de déterminer si les attributs identifiés constituent des critères d'attribution du statut.

MH_280906_cf

1 Bonjour Céline
2 J'ai quelques personnes sur mon magasin qui souffrent d'hernie
3 discale (opérée ou non). Sais-tu si c'est une pathologie reconnue au
4 niveau de la cotorep? D'avance merci [signature]

Dans ce court message, c'est une pathologie (« hernie discale (opérée ou non) » l. 2-3) qui fait l'objet d'une demande du point de vue de sa pertinence (« si c'est une pathologie reconnue au niveau de la cotorep » l. 3-4) pour l'attribution du statut de travailleur handicapé par « la cotorep » (rebaptisée CDAPH depuis 2005), l'instance administrative délivrant le statut. La question de la pertinence d'un critère pour l'attribution du statut est donc formulée au moyen du participe passé « reconnu », comme dans l'extrait ci-dessous :

MH_271107_es

1 Céline,
2 Sais-tu si les vertiges de ménière peuvent être reconnus comme
3 handicap ou auprès de qui, puis-je avoir l'info ?.
4 Restant à ta disposition,
5 [Signature]

On remarque que les attributs décrits ici (« hernie discale », « vertiges de ménière ») ne sont pas traités comme constituant des attributs prototypiques des personnes handicapées, contrairement à d'autres manifestations comme « paraplégique » ou « aveugle » dans l'article de journal. Ils rendent visible la recherche par les responsables de l'Entreprise de formes de handicap ayant une moindre incidence, voire non visibles. Nous allons voir dans ce qui suit que la mobilisation de telles formes de handicap constitue un moyen de favoriser l'intégration d'une certaine catégorie de personnes handicapées.

2.2.3 L'intégration des personnes handicapées comme ressource pour l'Entreprise

Les pratiques d'élaboration discursives que nous venons d'analyser s'inscrivent dans les finalités d'une entreprise et de sa « Mission Handicap » qui visent à constituer le handicap (ou certains types de handicaps) en ressource pour favoriser l'intégration des personnes handicapées.

À défaut de constituer le handicap comme ressource à part entière, il est possible de formuler des descriptions qui produisent le caractère *adéquat* du handicap à la tenue d'un poste de travail de l'Entreprise. Nous verrons que ces descriptions sont un premier pas vers la

constitution du handicap (et par conséquent de l'intégration des personnes handicapées) en atout pour l'Entreprise (2.2.3b). Les pratiques mobilisées dans les candidatures des personnes handicapées en recherche d'emploi constituent un contrepoint permettant de révéler les raisonnements pratiques attribués à l'Entreprise (2.2.3c).

a. Produire l'adéquation du handicap dans l'Entreprise

▪ *Le caractère invisible du handicap*

L'orientation des participants vers le caractère invisible du handicap constitue une méthode régulièrement mobilisée pour produire son adéquation dans l'Entreprise. En effet, le caractère stigmatisant du handicap est associé dans les pratiques des membres à sa visibilité ou à sa notoriété (en guise de contraste, on pourra se reporter au point 2.1.1b pour la visibilité des attributs du handicap).

Nous avons vu que lorsque le handicap est mentionné, les participants s'orientent culturellement vers la visibilité de quelque chose qui pose problème et la possibilité ou non d'identifier quelque chose qui poserait problème (cf. 2.1.1b. *prospective indexical*). Dans les cas où le handicap est invisible – que l'observation porte sur le corps de la personne handicapée ou que l'on soit attentif à sa démarche, à ses comportements – l'absence d'attributs permettant d'identifier un écart par rapport à des attentes normatives n'est pas traité comme problématique par les participants mais est au contraire constitué en ressource pour la réalisation d'actions de communication (supports de communication interne ou réunions d'information-sensibilisation).

Les pratiques de description du handicap mobilisées pour les politiques d'emploi en faveur des personnes handicapées sont souvent orientées vers la mise en évidence du caractère invisible du handicap. Par « invisible », nous désignons la propriété de certains handicaps de ne pas pouvoir être perçus par le sens de la vue¹²⁵. C'est ce que nous analyserons dans les

¹²⁵ Nous reprenons ici l'acception de E.Goffman de la « visibilité » du handicap que nous avons mobilisée plus haut (cf. 2.1.1) : « Puisque c'est le plus souvent par l'intermédiaire de notre vue que le stigmate d'autrui se manifeste à nous, on peut admettre que le terme de 'visibilité' ne risque pas trop d'induire en erreur. Cela dit, le terme le plus général de 'perceptibilité' serait plus exact, et celui 'd'évidence' plus encore. Car, si le bafouillement est un défaut bien 'visible', c'est quand même avant tout du fait du son et non de l'image. » Goffman 1975:65

deux extraits qui suivent. Dans ces descriptions, le caractère invisible permet selon les cas de justifier de la catégorisation d'une personne dont le handicap est invisible comme personne « normale » (extrait CCF310106_1632_2101) ou de produire des évaluations positives du handicap (extrait CCF310106_2400_2505). Nous avons déjà étudié ces extraits plus haut, pour l'analyse de la visibilité des attributs du handicap (cf. 2.1.1b).

Le caractère invisible du handicap permettant de conclure à l'absence de « problème », il en résulte qu'une des façons de produire l'adéquation du handicap consiste à formuler des descriptions dans lesquelles le handicap n'est pas visible. L'ensemble de pratiques que nous allons étudier peut sembler en contradiction avec l'analyse que nous avons pu faire plus haut illustrant la façon dont la mention du handicap s'accompagne d'une investigation qui permette d'identifier quelque chose qui pose problème (*prospective indexical*). Les extraits que nous analyserons ici sont particulièrement représentatifs des pratiques mises en œuvre dans l'espace social de l'Entreprise et différent de ce point de vue des façons de faire les plus répandues (et dont l'extrait que nous avons emprunté à E. Schegloff – cf. supra 2.1.1b – était particulièrement représentatif). Une étude plus détaillée permet de voir que ces façons ne s'opposent pas au traitement du handicap comme quelque chose qui pose problème. Elles semblent simplement faire fonctionner à l'envers les inférences qui associent le constat d'un problème à l'identification du handicap.

Les pratiques mobilisant le caractère invisible du handicap pour produire son adéquation aux enjeux et contraintes de l'Entreprise sont en effet révélatrices de l'objet de discours que ses membres cherchent à produire et à mettre en circulation. Ces modes de description du handicap sont présentés comme ayant vocation à supplanter des « représentations » ou « idées reçues sur le handicap ».

Les deux extraits présentés ci-dessous sont tirés de l'entretien déjà mobilisé, entre nous-même (C) et une salariée reconnue travailleur handicapé de l'Entreprise (M).

CCF310106_1632_2101

- 13 M: .h même/ **aux yeux des clients** eu:h . tu vois j`**suis normale**/
- 14 quoi eu:h et i` **voient pas** euh .. i` **voient pas** qu`j`suis euh:\
- 15 . que j'ai un papier eu:h\ handicapé euh tout ça/ quoi\
- 16 C: hmhm
- 17 M: °donc euh voilà/°
- 18 C: .h et toi même t'as l'air de dire que ce papier c'es:t rien
- 19 d'aut` qu'un papier quoi\

- 20 M: c'est un papier:\ oui:/ (0.7) mais le handicap ça peut- ça
 21 r`joint plein de . plein d`mots/ eu:h .
 22 M : tu vois si t`es trop grand euh tu peux pas °rentrer dans°

Dans son premier tour, M (l. 13 à 15) produit une forme de catégorisation portant sur elle-même et attribuée à une instance catégorisante absente de l'interaction *hic et nunc* : « les clients » (l. 13). Il s'agit d'une construction attributive au moyen de laquelle M se catégorise comme une personne « normale » : « .h même/ aux yeux des clients eu:h . tu vois j`suis normale/ » (l. 13). Cette catégorisation est suivie, après une courte hésitation (« quoi eu:h » l. 14), d'une description constituant une justification de l'*account* qui vient d'être produit : « et i`voyent pas euh .. i`voyent pas qu`j`suis euh:\ . que j'ai un papier eu:h handicapé euh tout ça/ quoi » (l. 14-15). Dans cette description, M formule le caractère invisible de son handicap en mobilisant le point de vue des clients, repris par le pronom « ils », suivi du prédicat « ne pas voir ». Le verbe « voir » est un verbe transitif direct qui appelle, lorsqu'il signifie *percevoir quelque chose par les yeux*, un complément d'objet direct (COD). La mention sans complément renvoie plutôt à la capacité de percevoir des objets par le sens de la vue. Une série d'hésitations rend visible la difficulté de M à produire le COD attendu. La première occurrence du groupe verbal ne comporte pas de complément : il est immédiatement suivi d'une marque d'hésitation et d'une courte pause (notée par deux points « .. ») : « i` voyent pas euh .. » (l. 14). M reprend alors le groupe verbal qu'elle fait suivre d'une proposition subordonnée complétive introduite par la conjonction de coordination « que » dans laquelle elle esquisse une tournure attributive : « qu`j`suis ». Après une seconde série de marques d'hésitations, elle reformule le groupe verbal en remplaçant l'auxiliaire *être* par l'auxiliaire *avoir* : « que j'ai un papier eu:h\ » (l. 15). On passe alors d'une prédication catégorisante (auxiliaire *être*) à une prédication permettant d'identifier un attribut typique des personnes handicapées : « avoir un papier »¹²⁶. Du point de vue des processus de catégorisation, M s'oriente vers le caractère moins préférentiel de la catégorisation comme personne handicapée dans une description faisant valoir le caractère invisible de son handicap et opte pour une formulation (« j'ai un papier eu:h handicap euh tout ça/ quoi\ » (l. 15). Dans cet extrait, la reformulation de *être* en *avoir* contribue à la production d'une description du caractère

¹²⁶ Le statut administratif qui reconnaît la « qualité de travailleur handicapé » est en effet matérialisé par un document-papier permettant à la personne de justifier de son statut de travailleur handicapé. Bien qu'elliptiques, les tournures employées par M renvoient à ce document.

invisible du handicap et, par extension, à extraire M de la catégorie des personnes handicapées. Il est possible d'associer les nombreuses marques d'hésitations et les pauses au caractère non préférentiel de sa propre catégorisation comme personne handicapée une fois postulé le caractère invisible du handicap. De ce point de vue, le recours à l'auxiliaire *avoir* s'avère une alternative efficace. Nous reviendrons sur son usage dans l'analyse de la présentation de soi dans des candidatures de personnes handicapées (cf. infra p. 312).

Dans l'extrait suivant, tiré du même enregistrement, M produit une évaluation positive de l'*account* au moyen duquel elle produit le caractère invisible du handicap.

CCF310106_2400_2505

- 34 M: .h mais moi/ j'suis contente pa`ce que le handicap eu:h mon
 35 papier quand mê- i` m'ouv` des portes quoi\
 36 (0.7)
 37 M: et **ça [s`voit] pas sur moi que je suis lente**
 38 C: [hm]
 39 C: hm
 40 (1.2)
 41 M: °donc j'suis eu:h .. c'est bien°

On peut situer l'*account* produisant le caractère invisible du handicap à la l. 4 :

- 37 M: et **ça [s`voit] pas sur moi que je suis lente**

Dans ce tour, M formule une description de son handicap au moyen de ses comportements : « je suis lente ». Après deux indices de ratification de C (le phatique « hm » aux l. 38 et 39) et une pause plus importante, M s'auto-sélectionne pour produire une évaluation positive au tour l. 41 : « °donc j'suis eu:h .. c'est bien° », dans laquelle la première partie renvoie à l'évaluation positive formulée quelques tours plus haut (l. 34) : « j'suis contente ». Cette première évaluation positive rend visible l'orientation de M vers le caractère adéquat de « son papier » (*i.e.* la reconnaissance administrative de son handicap) pour la recherche d'emploi. Elle fait référence à ce tour pour produire par la suite le caractère adéquat du handicap à travers des descriptions orientées vers son caractère invisible. Au tour l. 8, elle ne reprend pas exactement son évaluation précédente et conclut plutôt, après une courte pause, « c'est bien » (l. 41). La conjonction de coordination « donc » précédant cette évaluation permet de rendre visible l'inférence entre l'évaluation positive et le caractère invisible du handicap.

Nous avons réalisé cet entretien dans les premiers temps de notre travail de recherche, alors que nous n'avions passé que quelques mois sur le terrain de la Mission Handicap. Les enregistrements que nous avons pu réaliser par la suite, notamment lors des réunions d'information-sensibilisation que nous avons animées, nous ont permis d'observer des façons de faire étroitement liées à celles mobilisées par M dans cet extrait. En effet, les descriptions produisant le caractère invisible du handicap sont mobilisées de manière préférentielle par les acteurs de l'Entreprise pour produire l'adéquation du handicap aux contraintes de l'Entreprise en général ou à un poste de travail en particulier.

Le troisième extrait, présenté ci-dessous, est tiré d'une réunion-sensibilisation que nous (CEL) avons animée auprès des équipes de deux centres logistiques (désigné par leur implantation dans les communes de Dourges et Lesquin), composée de responsables des ressources humaines (MAR, CRI et VAL) et de chefs d'équipes (JUL et NIC). Cet extrait rend visible la façon dont est produite, au moyen du langage, l'adéquation du handicap aux contraintes d'une entreprise en général ou d'un poste de travail en particulier. L'extrait s'ouvre sur la question adressée par MAR après qu'ait été recensé le nombre de personnes handicapées recrutées récemment sur les sites. La formulation de la question initiale, ainsi que la production collective d'une réponse par les autres participants rend compte de la façon dont les participants s'orientent vers la distinction entre handicaps visibles et handicaps invisibles pour le recensement des personnes. À l'issue de cette séquence, les participants traitent ces modes de description et les façons de faire mobilisés comme étant constitutifs d'une autre référence du handicap.

Nous allons procéder à l'analyse successive des différentes séquences de cet extrait pour rendre visible la façon dont chacune d'elles converge vers la production d'une référence alternative du handicap.

CCF220906_handicap

- 1 MAR: .h et eu:h là pour les dix personnes/ eu:h qui ont été
- 2 recrutées/ h euh est ce qu'i`y a eu des freins// .. des euh
- 3 opérationnels// à accueillir >d'abord est ce que< ça s`voyait
- 4 les handicaps c'était eu:h . °non/°
- 5 CRI: °non°\
- 6 X: [.h
- 7 JUL: [°non°\
- 8 (0.4)
- 9 CRI: .h on a eu:[:h]

- 10 JUL: [on en a qu-]un en c`moment à fourges [X- euh]on&
 11 NIC: [hm]
 12 JUL: &l`voit/ pace qu'il boite un tout p`tit peu mais
 13 [sinon les autres] on les voit pas\

La façon dont MAR formule la première partie de la paire adjacente question/réponse établit un lien entre la visibilité du handicap et la possibilité d'identifier des freins s'opposant à l'intégration de personnes handicapées au sein des établissements. La première partie de la question formulée par MAR est en effet abandonnée pour être reformulée dans l'unité de tour suivante. Le tour de MAR est composé d'une série d'unités. Du point de vue syntaxique, il est possible d'identifier une première construction (« et eu:h là pour les dix personnes/ eu :h qui ont été recrutées\ euh est ce qu'i y a eu des freins/ l. 1-2), complétée par deux compléments. Ils précisent les personnes ayant ressenti ces freins (« des opérationnels ») et les actions auxquelles faisaient obstacle ces freins : « à accueillir » (l. 3). Du point de vue des mécanismes d'alternance des tours de parole, la première expansion peut être interprétée comme la poursuite par MAR de son tour, aucun participant n'ayant pris la parole après des marques explicites de fin de tour : intonation fortement montante et courte pause (l. 2). Par ailleurs, bien que cette seconde unité de tour produite contienne une construction transitive directe (*accueillir quelqu'un / quelque chose*), le complément n'est pas produit. Par un enchaînement rapide, MAR produit alors une seconde question « d'abord est ce que ça s`voyait les handicaps c'était eu :h °non°/ » (l. 3-4), traitée comme un préalable permettant de répondre à la question précédente, ainsi que le montre l'emploi de l'adverbe « d'abord » (l. 3). D'un point de vue séquentiel, ce tour constitue un format hybride, entre la réparation (auto-initiée et produite par la reformulation de la question) et la séquence latérale (une fois la réponse à cette seconde partie de première paire produite, la réponse à la première partie de la question pourra être produite)¹²⁷. Par l'abandon d'une structure syntaxique (le complément du verbe *accueillir* n'est pas produit), suivie d'une accélération dans le débit (notée par les chevrons), il semble que MAR traite cette seconde question comme une reformulation de la première, jugée plus adéquate dans sa formulation. À travers l'agencement séquentiel de ces deux questions, MAR s'oriente vers le fait que la seconde constitue un préalable à la première, ce qui peut être glosé de la manière suivante : « *il est possible de dire s'il y a eu des freins liés au handicap si et seulement si le*

¹²⁷ Il n'est pas possible de parler d'*insert sequence* au sens adopté par E. Schegloff (2007b) dans la mesure où la séquence enchâssée n'est pas produite par le destinataire de la première partie mais par le locuteur en cours (Schegloff, 2007b:97-98).

handicap est visible ». Ainsi, la construction interactionnelle de ce tour (qui est autant structuré par les productions de MAR que par l'absence de prise de parole des autres participants) rend visible l'interprétation des participants. Ceux-ci postulent que lorsque le handicap est invisible, il n'est pas traité comme étant pertinent pour la description de freins. Cette séquence s'achève par les réponses négatives de CRI puis JUL à la question de MAR.

Cette première séquence de question/réponse est suivie d'une longue séquence (l. 9 à 46 ci-dessous) au cours de laquelle les participants se livrent à un recensement des personnes handicapées, selon que leur handicap est visible ou non, distinguant ainsi deux grandes catégories de handicap. Cette opération collective de recensement est conduite par incrémentation par type de handicap, comme au tour de CRI (l. 20-22) qui recense une personne parmi celles ayant un problème de hanche.

20 CRI: on a eu [l'année dernière aussi pendant] la campagne quelqu'un&
 21 NIC: [i`y en a pas un à lesquin/]
 22 CRI: qui avait un problème de [hanche\

Rappelons que cette seconde séquence (l. 9 à 46) est produite en réponse à la question initiale de MAR l. 1 à 4. La réponse produite collectivement par les autres participants est à la fois orientée vers le recensement des personnes (distinguant les handicaps visibles des handicaps invisibles en réponse à la seconde partie du tour de MAR : « est ce que ça s`voyait les handicaps » l. 4-5) et l'évaluation de l'incidence d'éventuels « freins » (en réponse à la première partie de la question de MAR : « est ce qu'i`y a eu des freins// .. des euh opérationnels// à accueillir » l. 2-3).

CCF220906_handicap (suite)

9 CRI: .h on a eu:[:h]
 10 JUL: [on en a qu']un en c`moment à dourges [X- euh]on&
 11 NIC: [hm]
 12 JUL: &l`voit/ pa`ce qu'il boite un tout p`tit peu mais
 13 [sinon les autres] on les voit pas\
 14 CRI: [oui c'est vrai] on a déjà eu des personnes qui boi[taient
 15 VAL: [ils sont
 16 deux\ d'ailleurs à dourges °puisqu°=
 17 JUL: =ouais\ on est XXXXXXX\
 18 VAL: XX
 19 JUL: °hm\
 20 CRI: on a eu [l'année dernière aussi pendant] la campagne quelqu'un&

21 NIC: [i`y en a pas un à lesquin/]
 22 CRI: qui avait un problème de [hanche\ c'est i`boitait un peu\]&
 23 NIC: [XX
 24 JUL: [XXXXXX/ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]
 25 CRI: &°mais bon°
 26 VAL: hm
 27 CRI: eu[:h [si]non] on a déjà des dia- `fin une diabéti:que, eu::h&
 28 CEL: [hm]
 29 NIC: [ah XXXXXXX]
 30 CRI: &.hh eu::h >qu'est resté avec un doigt en moins ça c'était<
 31 eu:h y a quelques temps/, . eu:h des personnes qui ont des
 32 problèmes de dos aussi mais qui ont travaillé: `fin on avait eu
 33 quelqu'un qui avait travaillé dans un entrepôt frigorifique qui
 34 fait soulever dl- des morceaux d`viande [donc euh] là au froid&
 35 CEL: [hm]
 36 CRI: et .h avec des tonnages impor[tants et] qui euh pouvait très&
 37 CEL: [hm\]
 38 CRI: &bien travailler chez nous\ et là c'étais:t [. °i`y avait°]
 39 CEL: [hm]
 40 CRI: y avait aucun sou[ci]\ .h euh andréa eu:::h
 41 CEL: [hmhm]
 42 VAL: c'est un problème aussi de [dos
 43 CRI: [problème de do:s\ .. .h . eu::h
 44 °donc°
 45 VAL: en fait\ . on[essaie de les mettre vraiment][dans]un poste euh&
 46 CRI: [non i`y a pas d`freins hein]

À travers la façon dont les participants organisent cette séquence, le recensement apparaît comme étant guidé par une première distinction, selon que le handicap est visible ou non. Le caractère visible du handicap est produit interactionnellement au moyen d'une description justifiant de la catégorisation de la personne comme personne handicapée.

10 JUL: [on en a qu']un en c`moment à dourges [X- euh]on&
 11 NIC: [hm]
 12 JUL: &l`voit/ **pace qu'il boite un tout p`tit peu** mais
 13 [sinon les autres] on les voit pas\

Dans les références à des personnes, le fait de boiter est traité comme un trait justifiant qu'il soit possible d'inférer que la personne a un handicap (cf. supra 2.1). Ce critère, introduit par JUL est repris comme base pour le recensement d'autres cas par CRI l. 14 : « oui c'est

vrai on a déjà eu des personnes qui boitaient deux\ d'ailleurs » et l. 20-25 : « quelqu'un qui avait un problème de hanche\ c'est i\boitait un peu\ ». Ces premiers tours de recensement distinguent un premier type de handicap – visible – d'un second, défini par opposition, sans qu'il soit utilisé de terme générique pour s'y référer : « sinon les autres on les voit pas\ » (l. 13). Les descriptions au moyen desquelles est produit le caractère visible du handicap – par la description de la démarche des personnes – sont également orientées vers la minimisation du caractère problématique du handicap, comme le montre les locutions adverbiales « un tout p`tit peu » (l. 12) ou « un peu » (l. 22) ainsi que la fin du tour de CRI l. 25 qui fait suivre son *account* de « °mais bon° » qui traite les descriptions qui ont précédé comme étant peu problématiques.

JUL se réfère donc une première fois à une seconde catégorie de types de handicap : « sinon les autres on les voit pas\ » (l. 13) mais le recensement se poursuit sur les manifestations visibles du handicap par l'auto-sélection de CRI en chevauchement l. 14. C'est également CRI qui réinitie quelques tours plus tard le recensement des salariés dont le handicap est invisible. La reprise de l'adverbe « sinon » (l. 27) oriente l'investigation des participants vers une autre famille de handicap, décrite par un paradigme de types de handicap : « diabétique » (l. 27), « avec un doigt en moins » (l. 30), « problèmes de dos » (l. 32).

Qu'il s'agisse de l'une ou l'autre des catégories de handicap, le recensement est réalisé par incrémentation des personnes auxquelles il est fait référence et guidé par type de handicap (combien de personnes boitent, combien ont un problème de dos etc.). Au cours de ce recensement, la référence à des personnes a moins pour but l'identification des salariés auxquels il est fait référence que de s'assurer qu'une même personne ne soit pas comptabilisée deux fois. Ainsi, les personnes qui boitent sont au nombre de trois, dont une qui a un « problème de hanche », l'estimation de JUL (l. 10) étant corrigée par VAL au tour l. 15-16 : « ils sont deux\ d'ailleurs ».

- 10 JUL: [on en a qu']un en c`moment à fourges [X- euh]on&
 11 NIC: [hm]
 (...)

 14 CRI: [oui c'est vrai] on a déjà eu des personnes qui boi[taient
 15 VAL: [ils sont
 16 deux\ d'ailleurs à fourges °puisque°=

L'estimation de JUL (l. 10) est corrigée par VAL au tour l. 15-16 : « ils sont deux\ d'ailleurs » et ratifiée par JUL au tour suivant. Une autre personne est recensée l. 20-22 qui se distingue des deux précédentes par la période à laquelle elle a été présente : « pendant la campagne » (l. 20)¹²⁸ :

20 CRI: on a eu [l'année dernière aussi pendant] la campagne quelqu'un&
 21 NIC: [i`y en a pas un à lesquin/]
 22 CRI: qui avait un problème de [hanche\ c'est i`boitait un peu\]&

Les participants procèdent de même pour les diabétiques : « on a déjà des dia- `fin une diabéti:que » (l. 27) et les « personnes qui ont des problèmes de dos » (l. 31-32), dont l'une fait l'objet d'une description particulière (l. 32-40). La dernière personne à laquelle il est fait référence (« andréa » l. 40) est comptabilisée au sein de cette catégorie : « c'est un problème aussi de dos » (l. 42).

L'investigation est également guidée site par site, distinguant les établissements de « fourges » (l. 16) ou « lesquin » (l. 21). Dans le cours du recensement, on cherche donc à rationaliser le recensement en procédant par type de handicap puis par établissement¹²⁹.

15 VAL: [ils sont
 16 deux\ d'ailleurs à fourges °puisque°=
 17 JUL: =ouais\ on est XXXXXXX\
 18 VAL: XX
 19 JUL: °hm\°
 20 CRI: on a eu [l'année dernière aussi pendant] la campagne quelqu'un&
 21 NIC: [i`y en a pas un à lesquin/]
 22 CRI: qui avait un problème de [hanche\ c'est i`boitait un peu\]

Ce recensement s'achève avec l'*account* de CRI (l. 46) : « non i`y a pas d`freins hein ». Rétrospectivement, ce tour de CRI, produit en chevauchement, clôt la séquence en cours en la traitant comme une séquence latérale, ouverte par la reformulation de la question initiale de MAR (« >d'abord est ce que< ça s`voyait les handicaps » l. 3-4). Les participants peuvent ensuite produire une réponse à la première question du tour initial (l. 1 à

¹²⁸ Au sein des services ayant une activité marquée par de fortes variations (notamment lors des fêtes de fin d'année), comme les centres d'appels ou les centres logistiques (comme c'est le cas des établissements évoqués dans cet extrait), on appelle « campagne » les périodes de l'année pendant lesquelles les effectifs sont augmentés pour faire face à ces variations.

¹²⁹ Une analyse plus détaillée de l'interaction nous permettrait de montrer que la participation de chacun au décompte rend visible la répartition du savoir entre les membres d'un même établissement, voire leurs attentes quant à ceux qui doivent être partagés. Ainsi, lorsqu'un participant fait référence à un employé, il attend d'un autre participant travaillant au sein de la même équipe qu'il le reconnaisse facilement.

4 « euh est ce qu'i'y a eu des freins »). La réponse aux deux questions initiales de MAR est produite de manière symétrique c'est-à-dire que les participants produisent tout d'abord la réponse orientée vers le caractère visible du handicap (l. 14 à 45) avant de pouvoir conclure à l'absence de freins. Séquentiellement, le tour de CRI, l. 46, traite la séquence qui vient de précéder comme une séquence latérale au cours de laquelle est produit un recensement qui permet une investigation des situations au cours desquelles auraient pu intervenir des « freins ». Il est possible de schématiser de la façon suivante l'imbrication du couple question (Q)/réponse (R) : Q1>Q2, R2-R1.

Le constat du caractère souvent invisible du handicap des personnes identifiées est justifié dans la séquence qui suit (l. 45-59, ci-dessous). VAL explicite les principes d'affectation d'un salarié à un poste de travail, qui visent à éviter l'*importunité*¹³⁰ (Goffman, 1975:65) du handicap (« pour pas qu'on voie vraiment qu'i'son:t handicapés » l. 53) et non plus seulement sa visibilité. La description produite par VAL et son placement séquentiel à la suite de l'activité de recensement constitue une justification, à travers laquelle les participants s'orientent vers le caractère *normal* de la description.

CCF220906_handicap (suite)

45 VAL: en fait\ . on[essaie de les mettre vraiment][dans]un poste euh&
 46 CRI: [non y a pas d`freins hein]
 47 CEL: [hm]
 48 VAL: & adapté eu:h
 49 (1.0)
 50 VAL: [à leur] handicap juste euh pour pa:s
 51 CEL: [hm]
 52 CEL: °hm°
 53 VAL: pour pas qu'on voie vraiment qu'i`[son:t]qu'i`sont handicapés&
 54 CEL: [hmhm]
 55 VAL: &comme le prélèvement eu:h [demande] pa:s d`port de [charges]&
 56 CEL: [hmhm] [hm]
 57 lourdes/[ils] peuvent aller euh facil`ment sur ce [poste]
 58 CEL: [hm] [hm]

¹³⁰ Nous reprenons ici un terme que Goffman distingue de la notion de visibilité du handicap (cf. supra 2.1.1b, pour le *distinguo*). « Lorsqu'on a constaté qu'un stigmate est immédiatement perceptible, il reste à déterminer à quel point il contrarie le flux de l'interaction. si, par exemple, au cours d'une réunion d'affaires, l'un des participants se déplace dans un fauteuil roulant, il est bien certain que tous les autres verront qu'il est dans un fauteuil roulant ; néanmoins, une fois assis autour de la table de conférence, il leur sera sans doute relativement facile d'oublier son infirmité » (Goffman, 1975:65)

Le choix des postes auxquels seront affectées les personnes handicapées recrutées est décrit comme étant motivé par la possibilité de rendre invisible le handicap : « un poste euh adapté euh à leur handicap » (l. 45 à 50). Les finalités de ces choix sont exprimées par des tournures introduites par la préposition « pour » :

53 VAL: pour pas qu'on voie vraiment qu'i`[son:t]qu'i`sont handicapés&
54 CEL: [hmhm]

À travers cette justification, VAL traite la production du caractère invisible du handicap (par la sélection d'un poste adapté) comme motif déterminant l'affectation d'une personne handicapée à un poste de travail donné. Ce faisant, elle produit la labilité du handicap dans la description de la situation de travail. Ainsi déterminée, l'affectation des personnes handicapées contribue à la production du caractère invisible du handicap. Celui-ci ne constitue donc pas un frein et il n'est pas possible d'identifier de « problèmes » ou de « soucis » liés au handicap. Il découle de ces descriptions qu'une des façons de produire l'adéquation du handicap consiste à énoncer des descriptions qui s'orientent vers la non-visibilité du handicap. Celui-ci peut alors être décrit comme adéquat pour la réalisation des tâches professionnelles :

32 [CRI:] (...) `fin on avait eu
33 quelqu'un qui avait travaillé dans un entrepôt frigorifique qui
34 fait soulever dl- des morceaux d`viande [donc euh] là au froid&
35 CEL: [hm]
36 CRI: et .h avec des tonnages impor[tants et] **qui euh pouvait très&**
37 CEL: [hm\]
38 CRI: **&bien travailler chez nous** et là c'étais:t [. °i`y avait°]
39 CEL: [hm]
40 CRI: y avait **aucun sou[ci]**

À l'issue de ce recensement, les participants s'orientent vers le caractère constitutif des descriptions produites pour une autre référence du handicap. L'opposition entre handicaps visibles et invisibles participe là encore de la production de cette référence.

CCF220906_handicap (suite)

60 CEL: .h mais j`trou- `fin j`trouve que c'est assez impressionnant

61 sur c`dossier de v- voir à quel point le statut d`travailleur
62 handicapé c'est vraiment pas eu:h .h eu:h le mêm- `fin c`qu'on
63 nous on met derrière le mot handicap euh `ce qu'effectiv`ment
65 la plupart d-[du]temps c'est des[c'est]des handicaps qui&
66 CRI: [hm] [hm]
67 CEL: &[sont]invisibles

Dans ce tour, CEL distingue deux ressources de la langue : « le statut d`travailleur handicapé » (l. 61) et « handicap » (l. 63) qui sont traitées comme renvoyant à des objets différents, comme n'ayant pas la même référence. Elle s'oriente ainsi vers le rôle constitutif de descriptions pour la production d'une référence alternative à la ressource langagière « handicap ». Ces deux ressources langagières, bien que proches, ont des références distinctes, notamment pour une catégorie de membres, désignée par le pronom personnel « c`qu'on nous on met derrière le mot handicap » (l. 62-63). On retrouve ici la vision référentialiste de la langue mobilisée par les participants (cf. supra 2.2.1).

De manière intéressante, on remarque que le caractère invisible – au sens de l'impossibilité de le percevoir par le sens de la vue – du handicap est souvent mobilisé dans les campagnes de communication interne de l'Entreprise. Voici deux séries d'affiches, diffusées dans l'Entreprise et plus largement toutes les enseignes du Groupe en 2007 (1^{ère} série) et en 2008 (2^{ème} série). Elles visent à affirmer son engagement en faveur des personnes handicapées à l'occasion de la semaine nationale pour l'emploi des personnes handicapées, qui a lieu chaque année au mois de novembre. En 2007, pour la première fois, il a été décidé de solliciter la participation de collaborateurs reconnus travailleurs handicapés, qui ont prêté leur image à l'occasion de cette campagne. L'expérience a été renouvelée l'année suivante.

Les affiches réalisées contribuent à mettre en circulation une description du handicap présenté comme étant le plus souvent invisible.

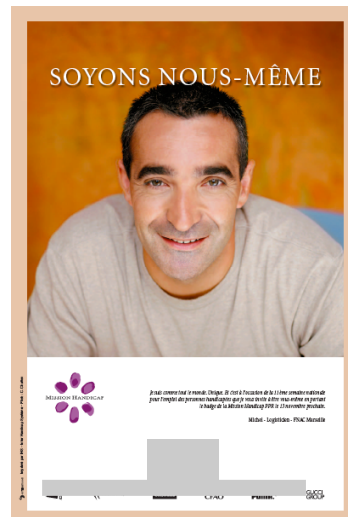
EG_affiche_MH_112007_1



EG_affiche_MH_112007_2



EG_affiche_MH_112007_3



EG_affiche_MH_112008_1



EG_affiche_MH_112008_2



EG_affiche_MH_112008_3



EG_affiche_MH_112008_4



Le caractère invisible du handicap est produit par le support même de ces affiches : des clichés photographiques qui ne permettent pas que le handicap soit perçu dans la façon de s'exprimer ou de se déplacer des personnes photographiées. Leur posture (les personnes sont assises dans la première série) et la mise en scène (le panneau placé devant elles dans la seconde série) contribuent également à assurer l'invisibilité du handicap, si toutefois celui-ci était de nature à être perceptible visuellement (handicap moteur notamment).

Ces prises de vue ne donnent pas lieu à l'expression du handicap, qui n'est donc pas rendu pertinent. Élaborer et mettre en circulation des définitions produisant le caractère invisible du handicap est, nous l'avons vu plus haut, une finalité explicite des actions de communication de l'Entreprise (cf. supra 2.2.2a) :

CCF280307_3509_3821

35 ILA: [et c`qu`es:t] c'qu'est c`qui s`rait bien
 36 à démontrer dans- dans ces tables rondes/ c'est/ aussi que\
 37 faire des mou- faire faire à démontr- quoi montrer aux gens
 38 plutôt/ [que\ . **LE HANDICAP**] **c'est pas forcément/ euh:: c'est&**
 39 CEL: [.h oui quelqu'un X]
 40 ILA: **&pas déjà\ forcément visible/ et ça s'arrête pas/ aux quat`**
 41 **typologies [du] gros^handi- de gros^[han]dicaps .h**
 42 CEL: [hm] [.h]

L'orientation vers le caractère invisible de certains handicaps constitue donc une méthode pour produire l'adéquation du handicap – et plus largement de l'intégration des personnes handicapées – aux besoins et contraintes de l'Entreprise.

Cependant, elle ne saurait constituer le seul moyen de produire l'adéquation du handicap. Prenons l'exemple de handicaps cognitifs, qui bien que non perceptibles dans la plupart des situations, s'avèrent particulièrement problématiques dans les activités professionnelles impliquant la mémorisation d'informations, de procédures ou l'interprétation de tableaux (plannings, résultats économiques, etc.).

▪ *Produire l'adéquation du handicap au poste de travail*

Plutôt que de dissimuler à la vue le handicap, une des façons mobilisée pour produire son adéquation consiste à en minimiser l'incidence – *l'importunité* pour reprendre le terme de E. Goffman – dans des situations de travail particulières. On produit ainsi l'adéquation du handicap. Du point de vue ergonomique, il s'agit de modifier la situation de travail de manière à ce que le poste soit adapté au handicap de la personne qui l'occupe. Du point de vue interactionnel, produire l'adéquation du handicap revient à formuler des descriptions de situations dans lesquelles les participants s'orientent vers la moindre importunité du handicap. Celui-ci est alors traité comme n'étant pas pertinent, à la manière de certains gènes d'un individu qui, bien que présents dans son génotype, ne s'expriment pas dans son phénotype.

Dans le domaine de l'emploi, l'adéquation au poste renvoie à une série de notions qu'il convient de préciser brièvement.

On parle d'aménagement du poste de travail lorsque le handicap d'un salarié nécessite d'être « compensé » pour qu'il puisse obtenir ou conserver le poste considéré. Cela revient à neutraliser le handicap par une technique de compensation. Celle-ci pourra porter sur des

éléments techniques (siège ergonomique, installation d'une plage braille et d'une synthèse vocale pour l'aménagement du poste de travail d'une personne non-voyante) ou organisationnels (répartir les ports de charge au sein de l'équipe, aménager le temps de travail...). Le choix des aménagements est basé sur des indications médicales déterminant l'aptitude d'une personne à occuper le poste de travail considéré.

Une des façons de convaincre de l'intérêt de la candidature d'une personne handicapée consiste donc à décrire des situations professionnelles voire des postes de travail précis dans lesquels le handicap n'est pas traité comme problématique. Selon les cas, il pourra même être traité comme une ressource pour la réalisation des tâches confiées.

Le texte ci-dessous est tiré d'un mail adressé par une responsable des ressources humaines à des personnes de l'Entreprise chargées du recrutement de nouveaux collaborateurs.

MH_270906_il

```
1    Bonjour à tous, Vous trouverez ci-joint 5 candidatures pour les
2    services clients :
3    -[Prénom NOM] ; Je vous ai déjà envoyé ce cv. Il a été reçu par
4    [magasin] pour un poste en SAV mais non retenu à cause du port de
5    charges. Il souhaiterait un poste en service clients. Il lui faut une
6    position alternée debout/assis pour pouvoir exercer un poste. Je
7    pense qu'un poste en service clients est tout à fait en adéquation
8    avec cette inaptitude
9    - [Prénom NOM]
10   - [Prénom NOM]
11   - [Prénom NOM]
12   - Enfin, le cv de madame [NOM] qui a juste une contre-indication de
13   travailler le matin avant 10h (par rapport à un traitement qu'elle
14   prend) mais est très motivée pour travailler les week ends également.
15   Comme vous le voyez, ce type de profils sont réellement intéressants
16   à étudier car ils sont aisés à intégrer et il n'y a pas de grosses
17   adaptations à leur poste de travail à prévoir. Merci de me tenir
18   informée de la suite que vous donnerez à ces candidatures car j'ai
19   parfois du mal à suivre la trace de ces dossiers.
20   Bien cordialement
21   [signature]
```

Responsable notamment de la mise en œuvre de la politique d'emploi « Mission Handicap » pour un ensemble régional d'établissements, l'auteur de ce mail produit des descriptions qui

visent à convaincre ses destinataires – des responsables du recrutement – de la qualité de ces candidatures. Une série de cinq candidatures, présentées sous forme d'une liste¹³¹, constitue la plus grande partie de ce message. Chaque item de la liste mentionne le prénom et le nom de famille du candidat. Deux d'entre eux sont suivis d'une description détaillée. Le texte se termine par quelques lignes de synthèse sur l'ensemble des candidatures (l. 15 à 19). Il se clôt par les salutations d'usage et la signature de l'auteur.

Toutes les candidatures sont destinées à pourvoir des postes des « services clients » (l. 2), c'est-à-dire les postes, au sein d'un magasin, auxquels s'effectuent l'accueil et l'information des clients, l'encaissement ainsi que la gestion du programme de fidélité. La plupart du temps, il s'agit de postes fixes auxquels les salariés peuvent être indifféremment assis ou debout, le plus souvent derrière un comptoir. La présentation des candidatures est donc formatée d'une manière adéquate aux contraintes du poste et aux compétences requises, comme le montre la présentation l. 1 à 2 et l'emploi de la préposition « pour ». Les deux items faisant l'objet d'une description plus détaillée de la candidature sont organisés de manière similaire. Il est fait mention des contre-indications médicales du candidat dans un premier temps puis d'un *account* de l'auteur sur le caractère adéquat de la candidature pour les postes de travail visés dans un second temps. Le caractère adéquat est produit par des descriptions qui visent à présenter les contre-indications comme n'étant pas problématiques pour l'affectation au poste de travail considéré.

Première candidature :

3 -[Prénom NOM] ; Je vous ai déjà envoyé ce cv. Il a été reçu par
4 [magasin] pour un poste en SAV mais non retenu à cause du port de
5 charges. Il souhaiterait un poste en service clients. Il lui faut une
6 position alternée debout/assis pour pouvoir exercer un poste. Je
7 pense qu'un poste en service clients est **tout à fait en adéquation**
8 avec cette inaptitude

Dernière candidature :

12 - Enfin, le cv de madame [NOM] qui a **juste** une contre-indication de
13 travailler le matin avant 10h (par rapport à un traitement qu'elle
14 prend) mais **est très motivée pour travailler les week ends également.**

¹³¹ Nous avons respecté la mise en forme du texte du mail initial : le format de la liste est donc préservé, dans laquelle chaque item était précédé d'un tiret et suivi d'un retour à la ligne.

La présentation détaillée de ces deux candidatures, qui ouvrent et ferment la liste contenant au total cinq items, permet à l'auteur de ce mail de produire le caractère non problématique du handicap pour le poste de travail envisagé. Il procède de manière habile, s'orientant vers des attentes culturelles sur le handicap ainsi que sur la connaissance par les recruteurs des contraintes du poste de travail et des compétences et aptitudes attendues des candidats. Dans les deux cas, une première description présente les contre-indications médicales liées au handicap des candidats. Dans le premier cas, le « port de charge » est présenté comme le motif n'ayant pas permis l'embauche au sein d'un autre établissement. La nécessité d'une « position alternée debout/assis » est exprimée comme un besoin impératif « il lui faut » (l. 5). Dans la description qui suit, ces deux aspects sont explicitement traités (l. 7-8) comme n'étant pas problématiques, à travers une évaluation dont il revendique l'auteurité (« je pense que » l. 6-7). Par ailleurs, la référence à une candidature pour un autre poste de l'Entreprise contribue à la décrire comme une bonne candidature pour les postes du Service Clients. En effet, la raison évoquée expliquant que la personne n'a pu être retenue est motivée par l'inadéquation des contre-indications médicales au poste visé : un poste au sein du Service Après-Vente du magasin, connu pour la fréquence des opérations de manutention, impliquant le port de charges lourdes. Ainsi motivé, le précédent refus de la candidature ne constitue pas un obstacle à l'embauche dans un autre service au sein duquel les salariés n'ont pas à effectuer ces tâches.

Enfin, l'organisation séquentielle de ces deux courtes séquences – la description des contre-indications suivie de l'évaluation de leur caractère adéquat pour le poste visé – contribue à produire le caractère non problématique du handicap. En effet, dans l'ordre inverse, la seconde séquence n'aurait pu jouer le rôle de modifieur qu'elle acquiert de par sa position finale. À cette place, elle constitue une justification, le poste étant présenté comme répondant aux besoins du candidat.

La description suivante (l. 12-14) est organisée de manière similaire : les contre-indications médicales (l. 12-13) précèdent l'évaluation de l'adéquation au poste de travail (l. 14). L'adéquation est ici plus difficile à inférer pour un lecteur non-membre dans la mesure où elle s'appuie sur le savoir culturel du groupe. Ces descriptions s'orientent également vers l'existence d'attentes culturelles liées au handicap. La description de la contre-indication est minimisée du point de vue linguistique par l'emploi de l'adverbe « juste » (l. 12). Par ailleurs, l'impossibilité de la candidate de travailler avant dix heures à laquelle il est fait référence ne constitue pas une contre-indication pour l'emploi visé car les magasins n'ouvrent pas leurs portes avant dix heures. Enfin, l'évaluation « mais est très motivée pour

travailler les week ends également » constitue une ressource pour l'attribution d'un emploi dans ce secteur d'activité puisque les emplois dans des commerces nécessitent souvent de travailler les samedis notamment. Préfacée par la conjonction de coordination « mais », cette description achève de produire le caractère non problématique du handicap. L'emploi de « mais » contribue effectivement, à la manière des modifieurs de la catégorie décrits par H. Sacks (Sacks, 1992, LC1:44-45), à suspendre, voire à rendre caduques les inférences qui pourraient être établies à partir de la description des contre-indications qui précède.

Il est peut-être utile de préciser que les descriptions du handicap mobilisant la référence à des contre-indications médicales est typique des façons de faire mises en œuvre dans des approches ergonomiques du handicap qui n'est pas appréhendé en termes de « problème de », de « souci de » ou de déficience.

Les dernières lignes de ce mail (l. 15-19) constituent une synthèse des descriptions produites plus haut. Elle n'est plus seulement orientée vers la production de l'adéquation de la candidature au poste de travail visé : les candidatures sont constituées en ressources pour les objectifs de recrutement de personnes handicapées fixés dans le cadre des politiques volontaristes d'intégration des personnes handicapées.

15 Comme vous le voyez, ce type de profils sont réellement intéressants
16 à étudier car ils sont aisés à intégrer et il n'y a pas de grosses
17 adaptations à leur poste de travail à prévoir. Merci de me tenir
18 informée de la suite que vous donnerez à ces candidatures car (...)

La description de l'adéquation au poste de travail sans nécessité d'aménagement est reprise comme précédemment : « il n'y a pas de grosses adaptations à leur poste de travail à prévoir » (l. 16-17), associée à des évaluations produisant la moindre importunité du handicap : « réellement intéressant à étudier car il sont aisés à intégrer » (l. 15-16).

L'analyse d'autres extraits de notre corpus dans lesquels les participants cherchent à produire l'adéquation du handicap nous permet d'observer une fois de plus la mobilisation de deux séries de descriptions, la première orientée vers la description du handicap d'un candidat et la seconde portant sur la prise en compte des contraintes médicales pour le poste considéré.

Lors de l'interaction dans laquelle elles évoquent la situation d'un salarié handicapé, ILA et CEL produisent collaborativement une description dans laquelle le handicap peut être décrit

comme étant en adéquation avec le poste visé, voire constitué en ressource du point de vue des comportements attendus à un poste de vendeur.

CCF280307_011223 (9-43)

1 CEL: et il a quoi comme type [de handicap/
 2 ILA: [.h mais en fait i`peut pas rester
 3 assis euh: on a hésité quand même euh donc j`l'ai envoyé en-
 4 en:: en m- en >visite médicale< là aujourd'hui/
 5 ((omission de quelques tours pendant lesquels ILA et CEL échangent
 6 sur la date à laquelle a été programmée la visite médicale))
 7 ILA: .h euh: il (est;a)- il peut pas rester assis\
 8 (1.3)
 9 CEL: du tout//
 10 ILA: °ouais\° . euh pendant une demi-heure plus d'une demi-[heure]&
 11 CEL: [.h]
 12 ILA: &tu vois\
 13 CEL: =ah oui c'est presque pas du tout quoi\
 14 ILA: °donc euh° [mais bon un::un: vendeur euh]
 15 CEL: [ben au moins i`s`ra pas à sa cocotte .H]
 16 ILA: [euh un- un vendeur euh]: [on lui d`mande pas d']&
 17 CEL: [.H .h] [°c'est là bas°]
 18 ILA: &être ass[is °euh:°]
 19 CEL: [c'est là b]as
 20 (0.6)
 21 ILA: .h
 22 CEL: hm
 23 ILA: voilà\ alors après mon med`cin du travail que j'ai rencontré
 24 lundi/

L'objet de discours « handicap » est introduit par CEL (l. 1) et porte sur la nature du handicap, formulée comme étant descriptible en termes de « type ». Là encore, on peut observer un fonctionnement régulier des descriptions du handicap, donnant lieu à la production d'*accounts* du handicap car tout se passe comme si le terme ne constituait pas à lui seul une description satisfaisante. Il génère d'autres séries de descriptions.

Ce tour constitue la première partie d'une paire adjacente question/réponse. La réponse de son interlocutrice est produite en chevauchement, rendant visible la projectabilité du nom « type » pour la production de descriptions du handicap.

1 CEL: et il a quoi comme type [de handicap/

12 ILA: &tu vois\=
13 CEL: =ah oui c'est presque pas du tout quoi\
14 ILA: °donc euh° [mais bon un::un: vendeur euh]
15 CEL: [ben au moins i`s`ra pas à sa cocotte .H]
16 ILA: [euh un- un vendeur euh]:
17 CEL: [°c'est là bas°
18 ILA: [[on lui d`mande pas d']être ass[is °euh:°]
19 CEL: [[c'est là b]as
20 (0.6)
21 ILA: .h
22 CEL: hm
23 ILA: voilà\ alors après mon med`cin du travail que j'ai rencontré
24 lundi/

En réponse à CEL, ILA décrit les attendus du poste (l. 14,16 et 18) de manière à faire valoir l'absence d'incidence de ces contre-indications pour le poste visé « on lui d`mande pas d'être assis » (l. 18). CEL collabore en chevauchement à ces descriptions : « ben au moins i`s`ra pas à sa cocotte » (l. 15), s'orientant vers le constat que contrairement aux attentes formulées quant aux relations établies avec la clientèle, d'autres vendeurs restent assis à un comptoir (dans l'Entreprise, on les appelle parfois « *cocotte* »), n'orientant les clients que par un geste de la main (c'est le sens des tours produits par CEL l. 17 et 19, accompagnés d'un geste de pointage). ILA et CEL constituent donc la contre-indication décrite plus haut en avantage pour l'Entreprise car contraignant le salarié à ne pas rester assis. Celui-ci sera alors considéré comme étant plus prompt à accompagner les clients dans leurs déplacements et recherches d'articles.

Les méthodes au moyen desquelles est produite l'adéquation du handicap à un poste de travail sont également mobilisées dans des mails qui nous étaient adressés, en guise de comptes-rendus de la rencontre de candidats. Nous reprenons ci-dessous l'extrait de l'un de ces mails (se référer à l'Annexe 3 où figure pour la version intégrale du texte). Il fait référence à la candidature d'une jeune femme handicapée pour un poste d'assistante auprès du responsable des ressources humaines.

MH_011206_cd

6 Enfin, lors du forum de l'adapt, j'ai eu un contact avec une jeune
7 fille ([°Prénom NOM]) qui voudrait faire une alternance (préparation

8 d'un DUT), mais qui s'y est pris trop tard pour cette année et qui du
9 coup voudrait venir en stage : je lui ai dit que si elle se procurait
10 une convention, je la prendrais en stage, ce qu'elle va essayer de
11 faire. Cette fille a l'air très bien, **elle a une maladie génétique**
12 **qui fait qu'elle se fatigue vite, et physiquement, elle a un visage**
13 **tout à fait normal mais un corps un peu "déformé". En tout cas,**
14 **intellectuellement, elle a l'air bien.** J'attends donc de ses
15 nouvelles avant de contacter les autres. Merci de vos précisions
16 [signature]

On voit ici que la description du handicap de la candidate (l. 11 à 14) est à la fois orientée vers l'identification de quelque chose qui pose problème (« une maladie génétique » l. 11, puis « un corps un peu déformé » l. 13) et vers sa moindre importunité pour le poste visé (un poste d'assistante) : « en tout cas, intellectuellement, elle a l'air bien » (l. 13-14). Cette description traite les manifestations du handicap (« elle se fatigue très vite » l.12) comme n'étant pas problématiques pour l'emploi visé.

L'ensemble des extraits analysés ici montrent que la production de l'adéquation du handicap des salariés au poste de travail occupé est le résultat d'une interprétation située.

Ces façons de produire l'adéquation du handicap au regard d'un emploi visé sont très répandues. Comme nous le verrons par la suite, elles sont également mobilisées par les candidats eux-mêmes dans les mails adressés aux services de recrutement (cf. infra c).

Ces méthodes de production interactionnelle de l'adéquation du handicap sont à rapprocher de la définition du handicap que l'Entreprise mobilise de manière préférentielle : une approche contextuelle.

▪ *L'Entreprise sélectionne une définition contextuelle du handicap*

Les réunions dites « d'information-sensibilisation » constituent un contexte idéal pour la mise en circulation d'une définition du handicap. Ainsi labellisées, elles contribuent à produire la validité des discours qui y sont développés. Du point de vue des finalités exprimées lors de la mise en œuvre de la politique d'emploi, ces réunions sont également l'occasion de rendre acceptable le handicap en décrivant des situations dans lesquelles le handicap d'une personne n'a plus d'incidence lorsque celle-ci se trouve à son poste de travail.

La diapositive présentée ci-dessous est tirée du support diffusé lors de ces réunions. Elle s'intitule « Qu'est ce que le Handicap ? » (zone de titre) et présente une définition produite à l'aide d'éléments visuels (des encadrés, des images, des flèches) et textuels (le titre et le texte qui est contenu dans les encadrés de couleur).

EG_pres_sensi_diapo3



L'organisation spatiale de la diapositive permet d'interpréter le schéma comme constituant une réponse à la demande de définition énoncée dans le titre, situé dans la partie supérieure de la diapositive. La dimension configurante de l'organisation spatiale de la diapositive est issue de l'utilisation d'un modèle de présentation. Ainsi, l'espace de la diapositive cartographie différentes zones de texte, intitulées à l'attention de l'utilisateur. La zone de titre est traditionnellement positionnée dans la partie supérieure de la diapositive. La taille des caractères du texte qu'elle contient est souvent plus grande que celle du corps de la diapositive. La disposition spatiale et la matérialité du texte respectent et produisent réflexivement l'ordre de lecture. Associés au contenu discursif de la diapositive, ils contribuent à constituer le contenu du corps du texte en réponse à la question énoncée dans le titre.

La définition ainsi produite permet d'analyser le handicap dans sa dimension contextuelle. Cette approche est celle qui a été développée dans la version révisée de la classification des handicaps élaborée par l'OMS (cf. supra 1.3)

Dans cette diapositive, le handicap est rendu descriptible comme étant le résultat d'une interaction entre « un trouble de santé » et « une situation donnée ». Différents éléments de la diapositive contribuent à produire cette définition du handicap. Un couple de flèches de sens opposé (situé dans l'image au centre de la diapositive) guide une lecture verticale de la définition, mettant en relation les deux termes de l'interaction : « un trouble de santé » (encadré violet, en haut de la diapositive) d'une part et « une situation donnée » (encadré bleu, partie inférieure de la diapositive) d'autre part. L'interaction résulte de la mise en relation des deux termes. À un niveau horizontal, l'intitulé « situation de handicap » est situé en regard de l'intitulé « interaction », au même niveau que l'image représentant le couple de flèches. Le positionnement relatif des images et des zones de texte restreint la validité de l'identification d'une situation de handicap à la zone de l'interaction – à hauteur des flèches. À l'inverse, les encadrés décrivant « un trouble de santé » pour l'un et « une situation donnée » pour l'autre ne peuvent être lus comme constituant une situation de handicap.

Cette diapositive – et l'ensemble du support dont elle est tirée – est un exemple des lieux de production d'une définition du handicap, en réponse aux finalités identifiées dans le cadre de la mise en œuvre de la politique d'emploi à l'intention des personnes handicapées. Nous verrons plus loin comment il est possible également de produire une définition du handicap orientée autour de la dimension non plus seulement contextuelle mais également diverse des situations de handicap (cf. 2.2.3b). Outre les finalités initialement énoncées – produire une définition du handicap préalablement à la réalisation d'autres actions – une telle définition du handicap répond également à un second ensemble de finalités : produire l'adéquation du handicap aux enjeux stratégiques de l'entreprise. En effet, dans la définition produite au moyen de cette diapositive, le handicap est présenté comme une relation dynamique entre l'état de santé de la personne et son environnement. Ces présentations insistent sur le caractère contextuel du handicap qui peut ainsi surgir ou disparaître d'une situation à l'autre, selon le résultat de l'interaction entre « un trouble de santé » et « une situation donnée ». L'Entreprise laisse alors entrevoir qu'il est possible de privilégier les situations de travail dans lesquelles le handicap d'un salarié (ou futur salarié) « disparaît », c'est-à-dire que l'état de santé n'interfère pas avec la situation du poste de travail.

Cette interprétation du handicap comme étant *localement* rendu pertinent – d'une façon étonnamment proche de l'interprétation ethnométhodologique de la dimension située de l'interprétation sociale – est également produite à travers la référence à des cas de figure typifiés. En voici deux exemples, parmi les plus fréquemment cités :

- un boulanger devenu allergique à la farine ;
- la coiffeuse devenue allergique aux produits de coloration.

On retrouve le premier de ces cas de figure dans l'extrait suivant, tiré des minutes (une transcription en sténotypie) d'une réunion du Comité du Groupe. Nous nous intéresserons pour commencer à la seconde partie de l'extrait (l. 9 à 21), puis nous poursuivrons par l'analyse de la première partie qui participe de la même *ethnométhode* : produire la *labilité* du handicap. Produire la labilité du handicap consiste à le décrire dans le contexte d'une situation dans laquelle son adéquation est optimale et son importunité moindre.

EG_minutes_CG_062006_extrait 4

1 Je vais prendre un exemple : un athlète handisport est avant tout un
2 sportif qui a du plaisir à faire du sport et qui se dépasse. Quand il
3 court le 100 mètres, même s'il est unijambiste, on a compensé son
4 handicap et quand il décroche la médaille d'or, c'est un champion. Il
5 est important de partir de ce principe fondamental, parce que cela
6 ouvre le champ des possibles pour les personnes qui ont un handicap.
7 On les dé-stigmatise et on ouvre le champ de l'entreprise qui est
8 l'un des environnements de la personne handicapée.
9 Ce qui nous intéresse ici plus particulièrement, puisque c'est une
10 politique qui est menée dans nos établissements, c'est la définition
11 du handicap que va donner le code du travail. Là encore, nous
12 retrouvons les deux composantes que je vous ai présentées sur la
13 diapositive précédente, à savoir un trouble de santé de la personne
14 que l'on met en interaction avec sa situation professionnelle.
15 On comprend mieux pourquoi un boulanger qui est allergique à la
16 farine, du fait que l'on replace sa déficience dans un environnement
17 professionnel, est considéré comme un travailleur handicapé parce
18 qu'il ne peut plus faire son métier ou s'y maintenir. D'un autre
19 côté, si, demain, j'ai un accident de voiture qui me fait perdre
20 l'usage de mes jambes, je ne serai pas forcément travailleur
21 handicapé parce que je pourrai continuer mon métier.

La dimension contextuelle du handicap est présente dans ce discours à deux niveaux. À un premier niveau, la locutrice sélectionne une définition du handicap valable pour le contexte de l'emploi en général et de l'Entreprise en particulier.

9 Ce qui nous intéresse ici plus particulièrement, puisque c'est une
10 politique qui est menée dans nos établissements, c'est la définition
11 du handicap que va donner le code du travail.

Cette définition, constituée en focus de l'intervention (« ce qui nous intéresse plus particulièrement » l. 9), est traitée comme étant pertinente pour le contexte considéré. Cette pertinence est exprimée par la conjonction de subordination « puisque », justifiant le choix de la définition fournie par le code du travail¹³². La définition du handicap constitue alors un principe organisant le texte (organisation séquentielle de la prise de parole : « ce qui nous intéresse ici ») et assurant la pertinence de l'intervention au contexte (« puisque c'est une politique qui est menée dans nos établissements » l. 9-10).

La définition ainsi sélectionnée fait valoir la dimension contextuelle du handicap, telle qu'elle est rendue visible dans la diapositive (EG_pres_sensi_diapo3), qui est diffusée en parallèle de sa prise de parole.

Là encore, nous retrouvons les deux composantes que je vous ai présentées sur la diapositive précédente, à savoir un trouble de santé de la personne que l'on met en interaction avec sa situation professionnelle.

La pertinence séquentielle établie avec la diapositive précédente (« là encore, nous retrouvons [...] que je vous ai présentées sur la diapositive précédente » l. 11-13) contribue à produire la validité de la définition sélectionnée. La définition ainsi produite devient un principe explicatif pour d'autres catégorisations identifiant des situations de handicap : « on comprend mieux pourquoi... » (l. 15). La dimension contextuelle de la définition du handicap est ainsi illustrée à l'aide d'un exemple. Comme dans d'autres extraits, la prise de parole de la locutrice est habilement organisée, comme le montre

¹³² « Est considérée comme travailleur handicapé toute personne dont les capacités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite d'une insuffisance ou d'une diminution de ses capacités physiques ou mentales, tout en restant apte à travailler » (Article L.323-10 du Code du Travail).

l'introduction de l'exemple « le boulanger devenu allergique à la farine » (l. 15-16). L'exemple est produit comme étant cohérent pour la définition interactionnelle du handicap produite dans la diapositive. En effet, un trouble de santé est identifié (« qui est allergique » l. 15, « sa déficience » l. 16), ainsi qu'une situation particulière (« un environnement professionnel » l. 16-17 : celui de la boulangerie où il sera amené à manipuler de la farine), permettant d'identifier une situation de handicap : « est considéré comme un travailleur handicapé parce qu'il ne peut plus faire son métier ou s'y maintenir » (l. 17-18). Dans ce premier exemple, les descriptions de l'état de santé de la personne et de sa situation de travail permettent de conclure à l'existence d'une situation de handicap. L'exemple qui suit immédiatement celui-ci, illustre une situation dans laquelle l'interaction entre l'état de santé de la personne et sa situation de travail ne conduit pas à l'identification d'une situation de handicap. La locutrice prend ici son propre exemple, marqué par le passage à la première personne du singulier. Cette fois-ci, le trouble de santé (« perdre l'usage de mes jambes » l. 19-20) n'entre pas en interaction avec la situation de travail (« je pourrai continuer mon métier »¹³³ l. 21) et ne conduit donc pas à l'identification d'une situation de handicap : « je ne serai pas forcément travailleur handicapé » (l. 20-21).

À travers ces deux exemples, la locutrice illustre successivement les deux cas de figure possibles, qu'elle oppose l'un à l'autre. Le contraste entre les situations dans lesquelles le handicap surgit ou non de l'interaction entre *état de santé* et *situation* est exprimé par la locution « d'un autre côté » (l. 18-19). Dans le dernier exemple, il est à nouveau possible d'interpréter le handicap dans sa dimension contextuelle, c'est-à-dire comme pouvant être ou non pertinent d'une situation à l'autre, d'un contexte à l'autre. Au cours de notre travail de terrain, nous avons pu constater que l'exemple-type du boulanger est repris pour ces fins pratiques. En effet, il est souvent fait référence dans un second temps à une situation dans laquelle l'état de santé – l'allergie – n'entre plus en interaction avec la situation pour constituer une situation de handicap. En effet, le handicap du boulanger est en quelque sorte déconstruit lorsque la situation considérée est celle d'un environnement professionnel exempt de farine.

¹³³ Précisons que la locutrice est chargée de la mise en œuvre de la politique du groupe en faveur des personnes handicapées. Ses propres pratiques professionnelles la conduisent à passer une grande partie de son temps de travail installée à un bureau. Cette position peut être occupée par une personne en fauteuil roulant ou ayant des difficultés à se déplacer. Cette interprétation apparaît en creux dans le choix de cet exemple pour illustrer un cas de figure dans lequel le handicap n'intervient pas.

La définition du handicap ainsi produite permet donc de répondre aux enjeux stratégiques de l'Entreprise en fournissant des descriptions dans lesquelles le handicap n'est pas pertinent, au sens où il n'est pas possible d'identifier une interaction entre l'état de santé et la situation décrite comme constituant l'environnement de la personne considérée.

Intéressons-nous maintenant à la première partie de cet extrait, dans laquelle il est fait référence à une autre figure souvent mobilisée dans l'entreprise : celle du sportif¹³⁴. La question soulevée à travers la référence à cet exemple est celle de la pertinence contextuelle de la catégorisation d'une personne (Sacks 1972a, 1972b). Là encore, le discours est méthodiquement organisé : le recours à l'exemple est explicité en amont (« je vais prendre un exemple » l. 1) et de nombreuses propositions (subordonnées ou incises) participent de sa structuration¹³⁵. Il est fait référence à « un athlète handisport », figure dont la catégorisation va être formulée de différentes façons. Une construction attributive catégorise dans un premier temps l'athlète comme « un sportif ». Cette formulation de l'appartenance catégorielle efface la référence au handicap (pourtant présente initialement dans l'expression « athlète handisport »). L'utilisation de la locution « avant tout » marque le caractère pertinent de cette catégorisation pour un grand nombre de contextes ainsi que la moindre pertinence du handicap dans la catégorisation de l'athlète. Cette première catégorisation est complétée par une proposition relative dans laquelle est également absente toute référence au handicap. D'autres contextes sont décrits ensuite dans lesquels il peut également être présenté. Dans les contextes « quand il court le 100 mètres » (l. 2-3) et « quand il décroche la médaille d'or » (l. 4), il peut être catégorisé comme « champion ». Là encore, la catégorisation est produite de la manière la plus explicite qui soit, par l'utilisation de tournures attributives : « c'est + *catégorie* » : « c'est un champion », « est avant tout un sportif ». De manière plus intéressante encore, cette seconde catégorisation évacue explicitement la pertinence du handicap : non pas en évitant la référence (comme dans la reformulation de « athlète handisport » en « sportif ») mais

¹³⁴ Du fait du partage de certaines valeurs (de manière plus marquée depuis le XXème siècle. cf. Barbusse, B. [2002] Sport, entreprises et collectivités in l'Année sociologique, 52/2 pp. 391- 415) entre le monde sportif et le monde de l'entreprise – esprit d'équipe, effort, performance... – on voit se développer un rapprochement entre esprit sportif et management qui mobilise très souvent la métaphore sportive ou la figure des athlètes.

¹³⁵ Les modalités propres à la sténotypie privilégient une retranscription la plus fidèle possible des prises de parole même si le souci porté au discours en train de se faire (les marques d'hésitation, les pauses...) n'est pas développé comme dans les méthodologies de recherche s'appuyant sur des enregistrements transcrits d'interactions.

en rendant explicitement non pertinent le handicap pour la formulation d'une catégorisation dans le contexte décrit. Les références au handicap sont insérées dans la description de la situation de compétition : « même s'il est unijambiste, on a compensé son handicap » (l. 3-4). Les termes « unijambistes » et « handicap » pourraient suffire à produire l'appartenance à la catégorie des personnes handicapées ou plus spécifiquement des sportifs handicapés (les athlètes handisport) mais simultanément, l'introduction de la référence au handicap par « même si » et l'emploi du verbe « compenser » (l. 3) évacuent du même coup la pertinence du handicap et par conséquent de la catégorisation du sportif comme personne handicapée.

Ainsi, on pourrait dire qu'une *ethnométhode* pour produire la labilité du handicap dans le contexte de l'Entreprise en particulier consiste 1) à définir le handicap comme étant le résultat de l'interaction entre un état de santé et une situation particulière, comme dans la diapositive que nous avons analysée puis 2) à produire des descriptions dans lesquelles la catégorie « personnes handicapée » n'est plus pertinente, comme dans le cas d'une personne allergique à la farine qui exerce au sein de l'Entreprise un métier autre que boulanger ou comme le sportif dont le handicap est compensé par des aides techniques (prothèses ou fauteuil handisport).

Les modes de descriptions définitoires (Mondada, 2000a:173) du handicap observés contribuent ainsi à dissocier l'état de santé de la catégorisation d'une personne comme « personne handicapée » pour le connecter plutôt à la situation. Il s'agit ensuite d'identifier des situations avec lesquelles l'état de santé de la personne n'interfère pas pour produire des situations d'où le handicap est absent. Ce sont ces façons de faire qui permettent de produire la *labilité* du handicap.

On commence ainsi à entrevoir comment le handicap, selon sa nature, peut être traité comme constituant une ressource pour la bonne tenue d'un poste de travail et plus largement pour les activités de l'Entreprise.

b. Présenter le handicap comme une ressource

Il est possible de relever un grand nombre de descriptions – que nous observerons dans leur production interactionnelle mais également sous forme stabilisée dans des textes – qui

constituent le handicap en ressource, pour la société aussi bien que l'Entreprise. Ces descriptions visent notamment à décrire la diversité des handicaps comme une ressource pour les besoins de l'Entreprise (diversité des métiers, diversité des compétences, etc.) et l'intégration des personnes handicapées comme un enjeu économique, et plus précisément financier.

▪ ***Une ressource pour la société comme pour l'Entreprise***

E. Goffman (1963) s'intéresse au handicap en tant qu'il constitue un élément susceptible de jeter le discrédit sur la personne qui le porte au cours de ses interactions avec d'autres participants. Il stigmatise. En abordant notre travail de terrain sur les stratégies d'intégration du handicap dans l'espace social de l'entreprise, nous avons d'abord été particulièrement attentive à la dimension stigmatisante de l'appartenance à la catégorie des personnes handicapées. Pourtant dans certaines situations au sein de l'Entreprise, lorsque les participants thématisent l'appartenance à la catégorie du handicap, c'est moins pour s'en exclure par crainte d'être discrédités que pour faciliter la réalisation de certaines fins pratiques, comme trouver un emploi, encourager l'intégration de personnes handicapées ou bénéficier d'aides financières. Les enjeux liés à la sauvegarde de la *face*, pour reprendre les observations de E. Goffman (1967 [1974:9-42]), semblent moins prégnants dès lors que le handicap est constitué en ressource, comme c'est le cas dans l'Entreprise.

Différentes façons de faire, mobilisées par différentes catégories de membre, contribuent à faire du handicap une ressource, que ce soit dans le contexte particulier de l'Entreprise ou pour la société dans son ensemble. Ces façons de faire – il s'agit dans la plupart des cas de pratiques discursives – sont mobilisées par l'Entreprise dans le cadre d'argumentaires en faveur de la prise en compte du handicap

En introduction, nous nous intéresserons à quelques extraits tirés de nos corpus permettant de présenter ce que nous entendons par *ressource*.

EG_journal_010206

- 1 Intitulé de formation de sensibilisation proposée par Jérôme Adam :
- 2 « faire du handicap une source d'efficacité »

EG_guide-pour-l'emploi_AGEFIPH_092007_extrait « adam »

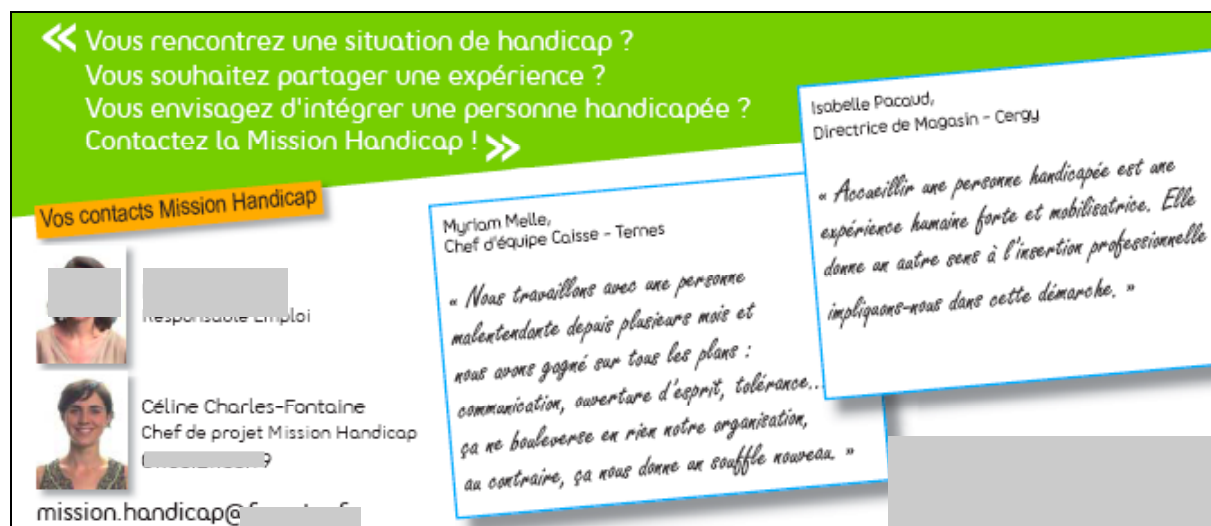
- 1 – En quoi le handicap peut-il constituer une richesse ?
- 2 – ((réponse de J. Adam))...

Les extraits présentés ci-dessous montrent l'orientation des participants vers ce qu'il est possible d'appeler la *multidimensionnalité* des retombées positives du handicap.

Il est alors possible de décrire une *méthode* – en tant que façon de faire, pratique sociale – pour la constitution du handicap en ressource qui consiste à faire valoir un nombre important de domaines, niveaux ou dimensions dans lesquels peuvent être constatés des avantages liés au handicap.

Ces avantages sont décrits comme des retombées positives liées au handicap. L'extrait repris ci-dessous est tiré d'un support de communication réalisé par l'Entreprise pour présenter à ses salariés les actions mises en œuvre. Il s'agit du témoignage d'un manager.

EG_flyer_MH_092006_verso



EG_flyer_MH_092006_verso_extrait « témoignage »

- 1 M.M. Chef d'équipe Caisses [Entreprise]
- 2 Nous travaillons avec une personne malentendante depuis plusieurs
- 3 mois et nous avons gagné sur tous les plans : communication,
- 4 ouverture d'esprit, tolérance... ça ne bouleverse en rien notre
- 5 organisation, au contraire, ça nous a donné un nouveau souffle.

Il est possible d'identifier deux dimensions principales pour lesquelles est évaluée l'incidence de l'intégration dans l'équipe d'une personne malentendante : la première regroupe des valeurs relationnelles et humaines : « communication, ouverture d'esprit, tolérance » (l. 3-4) (la liste est signalée comme ouverte par l'insertion de points de suspension) ; la seconde a trait à l'organisation du service.

Sur ce plan, la rédaction du témoignage laisse entrevoir en creux des attentes culturelles associant l'intégration d'une personne handicapée à des difficultés d'organisation (cela *aurait pu* « bouleverser [...] notre organisation ») avant de formuler en contraste (marqué par la locution « au contraire », l. 5) une évaluation positive sur l'actuelle organisation du service : « ça nous a donné un nouveau souffle ».

Ici, le témoignage énonce explicitement les différents « plans » au sein desquels il est possible d'identifier des évolutions positives directement liées à l'incidence du handicap.

Le second témoignage, tiré d'un fascicule édité par l'AGEFIPH pour aider à la compréhension du handicap, procède d'une manière très proche.

EG_guide-pour-l'emploi_AGEFIPH_092007_extrait « adam »

TEMOIGNAGE

Jérôme Adam, non-voyant, patron d'Easylife

Je suis avant tout chef d'entreprise



Comment devient-on chef d'entreprise lorsqu'on est handicapé ?
 Entreprendre correspond avant toute chose à un état d'esprit. L'entrepreneur handicapé est confronté aux mêmes obstacles que n'importe quel autre créateur d'activité. Le handicap n'est qu'une difficulté supplémentaire. Lorsque j'ai perdu la vue, à l'âge de 15 ans, il m'a fallu accepter la cécité, apprendre à vivre avec, mais cela ne m'a pas empêché d'entrer à Sciences po, puis à l'Essec, et de préparer un MBA aux États-Unis. C'est là que j'ai eu l'idée de ma première société, Visual Friendly, spécialisée dans l'accessibilité du Web. Pour moi, le handicap passe au second plan. Je suis avant tout un chef d'entreprise.

En quoi le handicap peut-il constituer une richesse ?
 Dans mon parcours, il m'a permis de mieux me connaître et d'apprendre la persévérance. À l'échelle de la société, il peut aussi être créateur de valeurs et de

richesses. Qui se souvient que la télécommande du téléviseur a été inventée pour les tétraplégiques ? Mon activité actuelle s'appuie précisément sur le principe que le handicap est une source d'innovations utiles à tous. J'ai ainsi participé à la mise au point d'un système de guidage pour s'orienter dans les couloirs du métro via un téléphone mobile doté de la technologie Bluetooth. Je travaille aussi sur plusieurs projets en lien avec l'accessibilité du Web. Autant d'innovations qui profitent aux personnes handicapées aussi bien qu'aux personnes valides.

Que pensez-vous de la loi "Handicap" ?
 J'en retiens deux principes qui me paraissent fondamentaux : d'une part, l'accent porté sur les questions d'accessibilité. C'est un point primordial. D'autre part, le principe de compensation, qui est très positif. Je pense que sous la pression de la loi, les entreprises ont déjà beaucoup évolué. Elles font maintenant la différence entre handicap et incapacité.

EG_guide-pour-l'emploi_AGEFIPH_092007_extrait « adam »

- 1 — En quoi le handicap peut-il constituer une richesse ?
- 2 — Dans mon parcours, il m'a permis de mieux me connaître et
- 3 d'apprendre la persévérance. À l'échelle de la société, il peut aussi

4 être créateur de valeurs et de richesses. Qui se souvient que la
5 télécommande du téléviseur a été inventée pour les tétraplégiques ?
6 Mon activité actuelle s'appuie précisément sur le principe que le
7 handicap est une source d'innovation utile à tous. J'ai ainsi
8 participé à la mise au point d'un système de guidage pour s'orienter
9 dans les couloirs du métro via un téléphone mobile doté de la
10 technologie bluetooth. Je travaille aussi sur plusieurs projets en
11 lien avec l'accessibilité du Web. Autant d'innovations qui profitent
12 aux personnes handicapées autant qu'aux personnes valides

Ce témoignage est retranscrit par les journalistes d'une façon structurée autour de l'identification de différents niveaux, cadres ou contextes au sein desquels peut être mesurée l'incidence du handicap. Ici sont distinguées des catégories de bénéficiaires jouissant des retombées constatées.

Le handicap est constitué en ressource dès la question ouvrant l'interview retranscrit, qui oriente la réponse qui sera produite par la suite. Le terme de « richesse » sera effectivement repris dans la réponse de J. Adam. Celui-ci décrit le handicap comme « créateur de valeurs et de richesses » (l. 4) ou comme « source d'innovation » (l. 6-7). Comme dans l'extrait précédent, il est possible de relever des termes liés à la mobilisation de ressources : *profiter, créer, innovations...*

La réponse de J. Adam est structurée par catégories de bénéficiaires des ressources constituées par le handicap : lui-même (« Dans mon parcours » l. 2) mais aussi l'ensemble de la société (« À l'échelle de la société » l. 3). L'organisation du témoignage est orientée vers la convergence des retombées pour tous : les innovations créées à l'intention des personnes handicapées s'avèrent « utile[s] à tous » (l. 7) ; « profitent aux personnes handicapées autant qu'aux personnes valides » (l. 11-12).

Nous reviendrons dans ce qui suit sur les avantages que les personnes handicapées peuvent retirer de leur handicap, ou sur les qualités personnelles que l'expérience du handicap les a menées à développer (cf. infra 2.2.3c, *Faire valoir un sixième sens pour produire l'adéquation de la candidature*).

▪ *Diversité des handicaps et diversité des besoins de l'Entreprise*

Dans de nombreux supports de communication, on observe des descriptions orientées vers la production de la diversité des handicaps, présentés ensuite comme étant en adéquation avec la

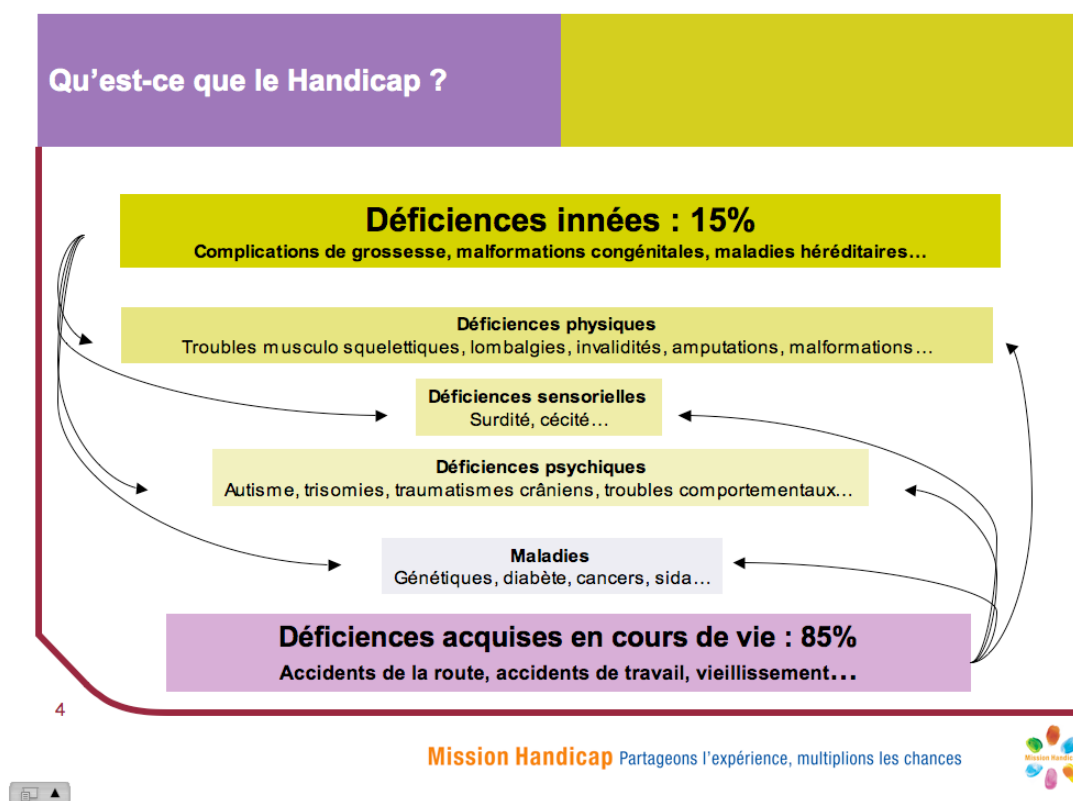
diversité des métiers de l'Entreprise. Produire la diversité du handicap, c'est laisser entrevoir que l'intégration de personnes handicapées permettra de répondre aux besoins divers de l'Entreprise, notamment en termes de ressources humaines.

Nous allons nous intéresser plus particulièrement à trois diapositives d'un diaporama utilisé lors des réunions d'information-sensibilisation.

La mise en circulation des définition du handicap que mobilisent ces supports a pour but de faciliter sa compréhension par l'ensemble des collaborateurs en des termes qui facilitent la mise en œuvre de la politique d'emploi définie.

Nous avons respecté l'organisation séquentielle du diaporama et extrait ces trois diapositives dans l'ordre dans lequel elles sont présentées.

EG_pres_sensi_diapo4



EG_pres_sensi_diapo05

Qu'est-ce que le Handicap ?



Une diversité :

- Visible / Invisible
- Physique / Sensoriel / Psychique
- Inné / Accidentel / Maladif
- Reconnu / Non reconnu

5

Mission Handicap Partageons l'expérience, multiplions les chances



EG_pres_sensi_diapo08

Des collaborateurs handicapés et leurs métiers

Aide approvisionnement

Chef de produit

Hôte(sse) d'accueil

Magasinier

Agent d'entretien

Responsable SAV

Hôte(sse) enlèvement

Directeur de magasin

Responsable de rayon

Préparateur de commande

Responsable logistique

Vendeur

Responsable de boutique

Modéliste confirmé(e)

Comptable

Concepteur rédacteur catalogue

Superviseur équipe téléphone

Expéditionnaire

Responsable RH

Responsable de gestion et administration du personnel ...

Conseiller(e) commercial(e)

Conseiller commercial hotline

Hôte(sse) caisse

Responsable comptabilité

Première vendeuse


Responsable de dépôt

Assistant(e) commercial(e)

Responsable de département

8

Mission Handicap Partageons l'expérience, multiplions les chances



L'analyse de la matérialité des diapositives permet de relever un certain nombre de ressources sémiotiques qui contribuent à produire une définition du handicap conçu comme recouvrant une grande diversité de situations. Parmi ces ressources, on peut citer des effets de mise en forme du texte (direction des flèches dans les schémas, nombre et couleur des encarts...). La

production de cette définition est prise en charge par les contenus textuels tout autant que par leur matérialité : répartition du texte dans l'espace de la diapositive, couleur des polices, nombre d'items lexicaux... Associées à des effets séquentiels (ordre dans lequel sont présentées les diapositives), ces ressources permettent de produire l'adéquation entre le handicap et les préoccupations économiques de l'Entreprise (des stratégies liées aux ressources humaines par exemple).

La première diapositive définit le handicap à travers deux dimensions symbolisées par différents gabarits d'encadrés, Chacun des encadrés d'une catégorie étant relié à ceux de l'autre par une flèche. Ils décrivent ainsi le handicap sur la base de deux dimensions :

(1) le moment où survient le handicap

(2) l'origine de la déficience sur la base de laquelle est reconnu le handicap

La première de ces dimensions introduit une alternative, dont les deux termes sont matérialisés par le premier et le dernier des encadrés de couleur.

La seconde de ces dimensions de définition du handicap comporte quatre alternatives représentées par les encadrés de couleur disposés dans l'espace laissé libre par les deux encadrés définis préalablement.

Le nombre et l'orientation des flèches permettent dans un premier temps de produire une définition du handicap qui ne soit pas réductible à un seul cas de figure, qui ne puisse pas faire l'objet d'une généralisation. Associées au nombre d'encadrés, les flèches permettent de « lire » au moins huit cas de figure relevant du handicap, selon qu'il est d'origine innée ou acquise (les termes de l'alternative se distinguant par leur fréquence, notée en pourcentage). Dans l'un ou l'autre de ces deux cas, le handicap pourra être lié à une « déficience physique », une « déficience sensorielle » ou une « déficience psychique »¹³⁶. La diversité des cas de figures est doublée d'une diversité des dénominations. Chaque encadré contient un terme générique, noté en caractères gras, placé au-dessus d'une liste de dénominations notées en caractères plus petits. Dans chacun de ces encadrés, des points de suspension traduisent le caractère non exhaustif de cette liste de dénominations plus précises, laissant entrevoir un nombre conséquent de cas de figures non mentionnés, à la manière de la clause « et cetera » décrite en ethnométhodologie (Garfinkel, 1967). Cette clause permet de traiter la description produite comme étant potentiellement infinie, sans que cette non-

¹³⁶ La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a permis que soit reconnue la notion de handicap psychique, au même titre que les notions de handicap moteur, sensoriel, mental et cognitif. Cela devrait permettre une amélioration de la prise en charge de ce type de déficiences.

complétude ne soit traitée comme problématique par les lecteurs. Les items potentiellement valables ne sont pas épuisables : l'utilisation des points de suspension permet de produire la diversité des cas de figure sans qu'il soit nécessaire de les nommer chacun. La finalité visée est moins l'exhaustivité de la liste que l'expression de son étendue.

Ainsi, cette diapositive rend visible une diversité de couleurs et de formes des encadrés qui occupent l'ensemble de l'espace de la diapositive. Les deux jeux de flèches complètent cette diversité au regard du contenu des encadrés, rendant lisible un grand nombre de combinaisons décrivant des situations de handicap. Si l'on met en rapport la partie principale de la diapositive (constituée de l'espace contenant les encadrés et les flèches) et le chapeau de la diapositive contenant le titre, on peut alors lire cette diversité comme étant la nature même du handicap. En effet, l'intitulé de la diapositive est formulé sous forme de question ouverte : « Qu'est ce que le handicap ? ». Ces formulations, produites non seulement au niveau verbal mais également dans la matérialité même du texte, répondent donc à des fins pratiques de définition du handicap et les aspects divers qui sont rendus visibles sont constitués en caractéristique essentielle du handicap pour la formulation d'une définition.

Cette diversité est explicitement nommée dans la diapositive suivante et constituée comme définissant le handicap dans le titre de la diapositive (« Qu'est ce que le handicap ») mais également dans son contenu (« Une diversité »).

Du point de vue séquentiel, le groupe nominal « une diversité » est constitué en réponse à la question posée dans le chapeau de la diapositive. Les items qui suivent, disposés en liste à puces, proposent d'autres combinaisons permettant de définir le handicap, selon qu'il est « visible » ou « invisible », « physique », « sensoriel » ou « psychique » ; « inné », « accidentel » ou « maladif » ; et enfin, « reconnu » ou « non-reconnu » (sous-entendu par les instances médico-sociales attribuant la reconnaissance du statut de travailleur handicapé : les CDAPH, anciennement COTOREP). Ces quatre séries de termes produisent comme dans la diapositive précédente un grand nombre de paradigmes à partir desquels il est possible de définir le handicap.

La diversité du handicap ayant ainsi été produite dans ces deux diapositives, il est possible dans un second temps de faire valoir l'adéquation du handicap aux besoins de l'Entreprise à travers d'autres matérialités textuelles. La troisième de ces diapositives a pour chapeau « Des collaborateurs handicapés et leurs métiers ». Elle comporte un très grand nombre d'intitulés de métiers, présentés comme autant de postes occupés par des personnes handicapées au sein de l'Entreprise. L'adéquation du handicap est produite dans l'ordre des

diapositives, à travers la mise en correspondance entre d'une part la diversité des handicaps (les deux diapositives précédentes) et, d'autre part, la diversité des métiers qu'exercent des collaborateurs handicapés.

La diversité des métiers est rendue visible par le nombre d'intitulés et leur densité au sein de l'espace principal de la diapositive mais également par le jeu de couleurs (au moins neuf tonalités différentes) et au niveau syntaxique par la notation des formes au féminin et au masculin (par exemple « Conseiller(e) commercial(e) »). En termes de contenu, sont représentés tous les secteurs de l'Entreprise, qu'il s'agisse des fonctions dites « support » : « Responsable RH », « assistant(e) commercial(e) », du secteur de la logistique : « préparateur de commande », « magasinier » ou de la relation clientèle : « vendeur », « hôte(sse) d'accueil » etc.

L'ensemble de ces trois diapositives permet donc de décrire le handicap comme recouvrant une diversité de situations, ainsi que le montrent les combinaisons de types de handicap et l'éventail des postes occupés par des personnes handicapées. Dans un second temps, la diversité du handicap est produite comme étant en adéquation avec les besoins eux aussi divers de l'Entreprise (secteurs, compétences, niveaux de responsabilité, etc.).

Ce type de définition du handicap est produit de manière à être rendu adéquat aux enjeux économiques de l'Entreprise.

▪ *Constituer l'intégration des personnes handicapées en enjeu financier*

Divers avantages économiques sont évoqués dans l'espace social de l'Entreprise dans le but de convaincre de l'intérêt que constitue l'embauche de personnes handicapées. Sur l'ensemble des avantages commerciaux escomptés dans le cadre des politiques de diversité, l'un des plus importants consiste à permettre la résolution des pénuries de main d'œuvre. Le handicap est décrit comme une ressource, à travers l'idée que lorsque l'on donne à des personnes handicapées des outils de travail appropriés et intégrants, elles sont capables, comme leur collègues non-handicapés, d'améliorer les performances de l'Entreprise. Mais les politiques d'emploi mises en place à l'intention des personnes handicapées présentent surtout l'avantage de constituer un enjeu financier lié aux économies que ces politiques permettent de réaliser sur la taxe versée à l'AGEFIPH en cas de non-respect de l'obligation légale d'emploi. Les conséquences financières d'un taux d'emploi de personnes handicapées insuffisant sont très lourdes pour les entreprises et constituent malgré tout l'enjeu le plus fréquemment mobilisé. Le législateur l'a bien mesuré, qui a fait évoluer le cadre légal existant vers un alourdissement

des pénalités. Au regard des modes de fonctionnement des grandes entreprises, faire de l'intégration des personnes handicapées un enjeu économique au moyen de dispositions financières incitatives (la possibilité de faire diminuer les taxes versées) permet de favoriser cette intégration. En effet, les mesures économiques sont destinées à réduire le coût relatif de la main d'œuvre handicapée par rapport à la main-d'œuvre non handicapée. En d'autres termes, le respect de la loi a été identifié comme le meilleur moyen de dépenser moins d'argent.

Comment cela se traduit-il dans la compréhension et la mise en œuvre des dispositions légales au sein des entreprises ? Quelles sont les méthodes utilisées pour constituer l'intégration des personnes handicapées en enjeu économique ?

Nous allons maintenant nous intéresser à l'analyse de l'enregistrement transcrit d'une réunion. Il s'agit d'un enregistrement audio, pour lequel nous disposons également du support multimédia diffusé simultanément, un diaporama « PowerPoint ». Cet extrait est exemplaire quant aux pratiques permettant d'identifier – et ce faisant de constituer – un enjeu financier. Le va-et-vient entre les diapositives présentées et l'enregistrement transcrit nous permet également de prendre en compte le rôle de l'imbrication de l'écrit et de l'oral pour la mise en circulation et la stabilisation d'une conception de l'emploi de personnes handicapées comme enjeu financier.

Il s'agit d'un extrait tiré d'une réunion d'information-sensibilisation au cours de laquelle l'attention des participants est momentanément attirée sur les enjeux financiers liés à l'embauche de personnes handicapées. CEL (nous-même), chargée de Mission Handicap, animions la réunion à l'aide du diaporama multimédia, accompagnée de MAR, directrice des ressources humaines de la société à laquelle appartient le site visité. Ce déplacement visait à rencontrer les équipes du site : des responsables des ressources humaines ainsi que des chefs d'équipes (dont JUL dans l'extrait qui nous intéresse).

L'analyse de cet extrait nous permettra d'illustrer concrètement la façon dont est mise en circulation – et éventuellement stabilisée – la version du handicap produite au cours de ces interactions professionnelles.

Les données que nous mobilisons ici nous permettent de développer une approche interactionnelle des pratiques scripturales développées en entreprise lors de réunions de travail. Par pratiques scripturales, nous entendons (Miecznikowski & Mondada 2002) l'élaboration, la lecture, la discussion, la compilation, la citation de textes. L'analyse du statut

des textes et supports visuels mobilisés lors de réunions – comme les diaporamas multimédias – s'avère d'un intérêt tout particulier dès lors que l'on s'attache à observer le contexte interactionnel dans lequel ils sont mobilisés pour être montrés, lus, discutés... et que l'on prend en compte leur matérialité (mise en forme des diapositives, choix des couleurs...). Là encore, l'analyse de l'utilisation des diaporamas permet d'apporter un éclairage sur les rôles respectifs de l'écrit et de l'oral dans les processus d'élaboration et de stabilisation d'un objet de savoir. Il s'agit cette fois-ci de produire une vision du handicap compatible avec les impératifs économiques de l'Entreprise.

Les travaux de J. Goody (1977) sur la *literacy* ont mis en évidence les caractéristiques culturelles et cognitives du texte écrit et notamment son rôle dans la stabilisation du savoir. C'est en reprenant ces apports théoriques et en nous attachant au cadre théorique et méthodologique dans lequel nous avons situé notre travail (cf. 1.1) que nous tenterons d'analyser les rôles respectifs de l'écrit et de l'oral pour l'élaboration d'objets de savoir *dans* et *par* l'Entreprise. Dans les travaux s'intéressant aux pratiques des scientifiques, les exposés des chercheurs dans le laboratoire sont analysés comme des activités interactionnelles scripto-orales (Miecznikowski, Mondada, Müller, et al. 2001) au cours desquelles le savoir est configuré, de manière située et contingente, par la parole et le maniement d'objets écrits. Il semble possible d'étendre ces analyses aux réunions de travail en entreprise et à leur rôle dans la constitution d'une certaine version du monde.

Nous observerons dans un premier temps la façon dont le texte de la diapositive – à travers sa matérialité et non seulement son contenu (Fraenkel, 2001b) – permet d'élaborer une certaine vision du handicap. Ces supports textuels constituent également de possibles « dispositifs actionnels » configurant la structuration de l'activité. Nous verrons ensuite dans quelle mesure leur présentation en réunion constitue une occasion de les reconfigurer, en les constituant en ressources pour l'interaction et ses fins pratiques. L'analyse parallèle de l'enregistrement et des textes diffusés permettra de mettre en évidence la dimension située des processus de stabilisation d'objets de savoir.

Voici un extrait de l'enregistrement transcrit de cette réunion :

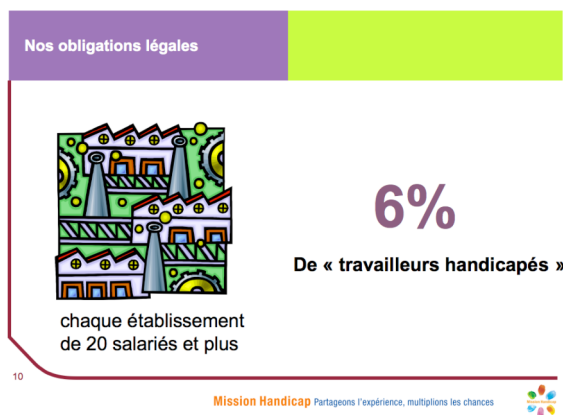
CCF220906MH_financier (extrait 1)

- 1 CEL: .h donc en termes d'obligation légale/ c'es:t eu:h <toute
2 entreprise de plus d`vingt salariés doit avoir dans ses

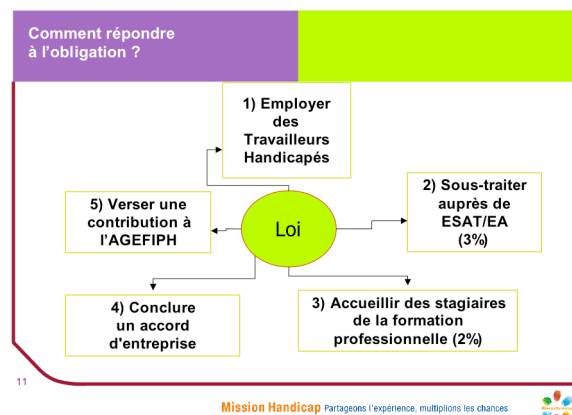
3 effectifs six pourcents ((débit rapide et régulier))> .h de
 4 personnes . >bénéficiaires du statut de\< .
 5 travailleur.h((bruit de bouche)) donc la loi impose que on:
 6 >puisse s'acquitter d`cette obligation< . en embauchant
 7 directement\ ces six pourcent// .h ou alors jusqu- dans la
 8 limite de trois pourcents/ en sous-traitant/ .h auprès
 9 d'entreprises\ du secteur protégé// (1.0) dans la limite de
 10 deux pourcents/ en accueillant des stagiaires de la formation
 11 professionnelle// .h °eu:h afpa greta ec cetera° .heu[:::h]
 12 MAR: [non^handi]capés/
 13 céline/
 14 CEL: handicapés\
 15 MAR: handica[pés\\ X
 16 CEL: [oui\=
 17 MAR: =X--=
 18 CEL: =eu:h handicapés\
 19 MAR: [hm]
 20 CEL: [.h] (0.4) ou alors/ en versant not`contribution à l'agéfip à
 21 défaut de: mener une de ces actions . .h et puis i`y a une
 22 autre option qui est celle de signer un accord avec l'agéfip
 23 >engageant l'entreprise, agéfip et les partenaires sociaux sur
 24 des objectifs à atteindre< .h mais c'est pas encore d'actualité
 25 eu:h pour nos enseignes\
 26 (0.6)

Voici les diapositives « lues » par CEL au cours de cette séquence :

EG_pres_sensiEJ_092006_diapo10



EG_pres_sensiEJ_092006_diapo11



On peut décrire ces diapositives comme étant composées de deux espaces principaux : la zone de titre horizontale située dans la partie supérieure et la zone occupant la partie inférieure laissée libre. Il existe un lien que l'on pourrait dire *topical* entre la zone de titre et le corps de la diapositive : le texte du titre constitue une description ou une catégorisation du contenu textuel du corps de la diapositive.

La première diapositive, intitulée « Nos obligations légales » met en image le texte de la loi définissant l'obligation d'emploi de personnes handicapées.

Dans la seconde diapositive, intitulée « Comment répondre à l'obligation ? », des items classés en liste sont numérotés de 1 à 5 et organisés autour d'un cercle central contenant le mot « loi ». Ils renvoient aux modalités, telles que définies par la loi¹³⁷, de s'acquitter de l'obligation d'emploi de personnes handicapées.

Comment les participants, à partir de la présentation d'un schéma d'où est absente toute hiérarchie entre ces différentes modalités (les encadrés), parviennent-ils à constituer l'emploi de personnes handicapées en enjeu financier majeur au cours de cette réunion ?

Le texte de la diapositive n'est pas seulement *lu* mais plutôt *traduit* par CEL qui mobilise sa matérialité même pour l'organisation de son tour de parole (l. 1 à 11 puis l. 20 à 25). La diapositive ne contient pas seulement un contenu informationnel mis à disposition des participants et auquel CEL se référerait dans son tour : elle constitue une ressource pour la structuration de sa prise de parole. CEL structure en effet son tour au moyen de ressources linguistiques lui permettant de rendre dans son discours le passage d'une diapositive à l'autre ou l'organisation du texte dans la diapositive.

Le passage d'une diapositive à l'autre est par exemple marqué par l'emploi de la conjonction de coordination « donc » (l. 1 et l. 5). La structuration du diaporama en diapositives est ainsi rendue visible dans le tour de CEL, où les occurrences de « donc » sont précédées selon les cas d'une prise d'inspiration (notée .h) ou d'un bruit de bouche (l. 5) qui marque un temps dans le développement du tour. Dans le tour de CEL, les l. 1 à 5 renvoient à la première des diapositives, le passage à la seconde ayant lieu lors de la seconde occurrence de « donc » (l. 5).

- 1 CEL: .h donc en termes d'obligation légale/ c'es:t eu:h < toute
2 entreprise de plus d`vingt salariés doit avoir dans ses

¹³⁷ Bien que le contenu de certains de ces items puissent paraître peu compréhensible pour un lecteur non familier des textes définissant l'obligation légale, nous ne nous engageons pas dans une explication détaillée puisque nous nous intéressons davantage ici à la façon dont ces items sont réorganisés dans le cours de l'interaction qu'aux contenus auxquels ils renvoient.

3 effectifs six pourcents ((débit rapide et régulier))> .h de
 4 personnes . >bénéficiaires du statut de\< .
 5 travailleur.h(**(bruit de bouche)**) **donc la loi** impose que on:
 6 >puisse s'acquitter d`cette obligation< . **en embauchant**
 7 directement\ ces six pourcent// .h ou alors jusqu- dans la
 8 limite de trois pourcents/ **en sous-traitant**/ .h auprès
 9 d'entreprises\ du secteur protégé// **(1.0)** dans la limite de
 10 deux pourcents/ **en accueillant** des stagiaires de la formation
 11 professionnelle// .h °eu:h afpa greta ec cetera° .heu[:::h]

L'analyse du tour de CEL permet d'identifier d'autres marques de structuration qui semblent s'appuyer sur l'organisation du texte, notamment pour la seconde diapositive. Chaque item est formulé au moyen du gérondif : « en embauchant » (l. 6), « en sous-traitant » (l. 8), « en accueillant » (l. 10), « en versant » (l. 20), qui intervient après une séquence au cours de laquelle est traitée la catégorisation des « stagiaires de la formation professionnelle », (l. 10-11). Des frontières prosodiques sont également marquées entre ces différentes structures, par une intonation montante très appuyée (notée //) suivie parfois d'une pause (1 seconde l. 9). La numérotation des items dans la diapositive constitue également une ressource disponible mobilisée par CEL pour structurer son tour. Les items 1 à 3 sont abordés dans le même ordre à l'oral et à l'écrit. Cet ordre est ensuite inversé et l'item 4 (« en versant not`contribution à l'agéfip » l. 19) est présenté avant le cinquième (« et puis i`y a une autre option qui est celle de signer un accord avec l'agéfip » l. 20-21).

20 CEL: [.h] (0.4) ou alors/ **en versant not`contribution à l'agéfip à**
 21 **défaut de: mener une de ces actions** . .h et puis i`y a une
 22 **autre option qui est celle de signer un accord avec l'agéfip**
 23 >engageant l'entreprise, agéfip et les partenaires sociaux sur
 24 des objectifs à atteindre< .h mais c'est pas encore d'actualité
 25 eu:h pour nos enseignes\

Il est possible de mettre artificiellement en correspondance le texte de la diapositive et le développement du tour de CEL :

| | |
|---|---|
| 1) Employer des travailleurs handicapés | « en embauchant directement\ ces six pourcent// » l. 6-7 |
| 2) Sous-traiter auprès des ESAT/EA (3%) | « jusqu- dans la limite de trois pourcents/ en sous-traitant/ .h auprès d'entreprises\ du secteur protégé//» l. 7-8 |
| 3) Accueillir des stagiaires de la formation professionnelle (2%) | « dans la limite de deux pourcents/ en accueillant des stagiaires de la formation professionnelle// .h °eu:h afpa greta ec cetera° .heu[::h]» l. 9-11 |
| 5) Verser une contribution à l'AGEFIPH | « en versant not`contribution à l'agéfip à défaut de: mener une de ces » l. 20-21 |
| 4) Conclure un accord d'entreprise | « et puis i`y a une autre option qui est celle de signer un accord avec l'agéfip >engageant l'entreprise, agéfip et les partenaires sociaux sur des objectifs à atteindre< » l. 21-24 |

Si la mobilisation de l'ordre des diapositives ou de l'organisation du texte dans l'espace de chaque diapositive peut constituer une ressource pour structurer un tour de parole, la présentation du texte dans les circonstances interactionnelles de la réunion peut également conduire à une reconfiguration du diaporama et des diapositives qui le composent. Dans ce premier extrait, on a vu par exemple que l'ordre dans lequel sont abordés les items n'est pas toujours respecté : le dernier (numéroté 5 dans la diapositive) est traité à l'avant-dernière position, devant l'item initialement placé en quatrième position. Cet inversion semble justifiée par CEL au moyen de commentaires insérés portant sur la moindre pertinence de cette modalité dans le cas particulier de l'entreprise à laquelle appartiennent les participants.

20 CEL: [.h] (0.4) ou alors/ en versant not`contribution à l'agéfip à
 21 défaut de: mener une de ces actions . .h et puis i`y a une
 22 autre option qui est celle de signer un accord avec l'agéfip
 23 >engageant l'entreprise, agéfip et les partenaires sociaux sur
 24 des objectifs à atteindre< .h **mais c'est pas encore d'actualité**
 25 **eu:h pour nos enseignes**

Le commentaire de CEL l. 24-25 (« mais c'est pas encore d'actualité eu:h pour nos enseignes ») constitue une justification de la réorganisation des deux derniers encadrés

lors de leur présentation en réunion. L'ajout d'une proposition coordonnée par la conjonction « mais » exclut cet encadré de l'ensemble, traité comme non pertinent du point de vue temporel. CEL opère par ailleurs des regroupements entre les items, accordant un statut particulier au cinquième (le paiement des pénalités financières par le versement d'une contribution à l'AGEFIPH). Cette modalité est constituée en alternative à l'ensemble des autres, l'opposition étant marquée par le commentaire l. 21-22 :

20 CEL: [.h] (0.4) ou alors/ en versant not`contribution à **l'agéfip** à
 21 **défaut de: mener une de ces actions** . .h et puis i`y a une
 22 autre option qui est celle de signer un accord avec l'agéfip

Le groupe nominal « une de ces actions » renvoie en effet anaphoriquement aux items 1 à 3 présentés précédemment par la locutrice.

Le schéma de la diapositive est ainsi progressivement réorganisé au cours de la réunion, d'abord par l'animatrice (CEL) qui commente les diapositives présentées puis dans une seconde séquence par la collaboration avec une autre participante : MAR

Les tours de parole (l. 1 à 11 puis l. 20 à 25) au cours desquels l'animatrice (CEL) présente l'ensemble de ces encadrés sont suivis d'une pause (0,6 seconde, l. 26), une occasion dont un autre participant (MAR) se saisit pour s'auto-sélectionner et formuler une question qui re-thématise un élément absent du schéma mais présenté dans la diapositive précédente. Une séquence d'échanges (l. 27 à 72, non retranscrite ici) s'ouvre alors qui porte sur le seuil d'atteinte de l'obligation légale de 6%.

CCF220906MH_financier (extrait 2)

73 MAR: **donc . j'en profite juste pour**
 74 **eu::h pour rebondir la d`sus** c'est vrai qu'au d`là d`l'aspect
 75 purement humain/ euh de l'emploi des handicapés .h i`y a un
 76 aspect euh financier dans l'entreprise/ en fait la réf- q- il y
 77 a une réforme/ .h qui est mise en place à partir de cette
 78 année//
 79 CEL: [oui/ . une nouvelle loi]
 80 MAR: [hm/ .h eu::h] et qui a revu à la hausse/ euh l'indemnité qu'on
 81 doit payer à l'agefip\ si . on n'a pas not`quota de six
 82 pourcents\
 83 CEL: =hm

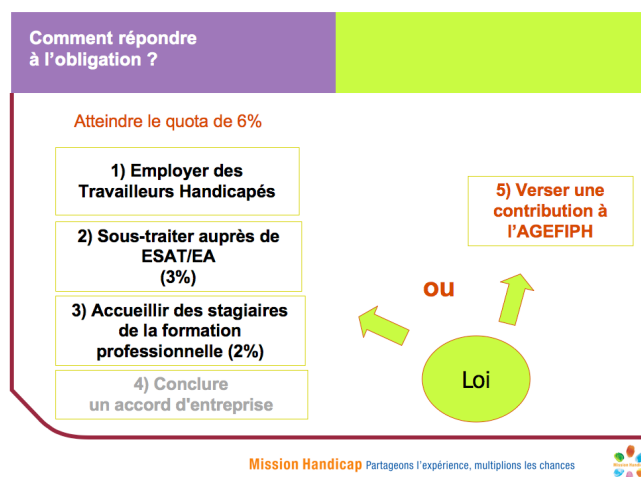
84 MAR: .h eu::h et cet enjeu euh va crescendo/
85 CEL: hm
86 MAR: aujourd'hui euh chez nous euh >de mémoire c'est quat`cent fois
87 le smic\< . par unité eu:h .h: manquante/ .h eu:h mais ça peut
88 aller eu:h si on n`fait rien/ jusqu'à mille fois le smic=
89 CEL: =mille cinq cent ouais
90 MAR: [ah/ mille] cinq cent/
91 X: [°mille cinq cent°]
92 CEL: hm
93 MAR: MAIS CA EU:H CELINE eu:h si j`dis une bêtise alors je p`t`êt`
94 que je[::::::::::::::::::: bon d'accord]
95 CEL: [j`vais y revenir après mais euh si tu-] `fin: dis moi/
96 MAR: eu::h c'est ((continue))

Dans ce second extrait (présenté ci-dessus) MAR exploite cet échange ainsi que l'ordre de présentation des diapositives pour développer un topic autour du cinquième des encadrés du schéma « verser une contribution à l'AGEFIPH ». La cohérence topicale de son intervention – et par conséquent la légitimité de sa prise de parole à ce moment de l'interaction – est explicitement assurée dès le début de son tour par le commentaire l. 73-74 : « donc . j'en profite juste pour eu::h pour rebondir la d`sus ».

Au cours de son tour, MAR réorganise elle aussi les encadrés en catégorisant un premier groupe comme relevant d'un « aspect purement humain » (l. 74-75) et un second comme relevant d'un « aspect euh financier dans l'entreprise » (l. 76). Ces deux catégories ne sont pas situées sur le même plan, comme le montre l'emploi de la tournure *au delà de X il y a Y*. La locution « c'est vrai » (l. 74) permet à MAR d'établir cette distinction en accord avec celle produite par CEL lors du commentaire de la diapositive.

Cette seconde réorganisation est co-construite avec l'animateur de la réunion (CEL) et reconfigure le schéma présenté. L'organisation du schéma en cinq encadrés ordonnés mais non hiérarchisés est interactionnellement modifiée lors de sa présentation.

Il est possible de rendre compte de la reconfiguration du texte de la diapositive de manière artificielle :



L'interaction au cours de laquelle le texte est rendu public n'est donc pas sans effets pour son interprétation par les participants. Dans cette séquence MAR et CEL, ayant identifié le versement de la taxe AGEFIPH – *i.e.* l'enjeu financier – comme enjeu de premier plan, s'attachent à en mesurer l'importance croissante.

MAR explique la saillance croissante de l'enjeu financier (par rapport aux autres modalités de s'acquitter de l'obligation légale) par la référence à un changement législatif :

76 aspect euh financier dans l'entreprise/ en fait **la réf- q- il y**
 77 **a une réforme/ .h qui est mise en place à partir de cette**
 78 **année//**
 79 CEL: **[oui/ . une nouvelle loi]**
 80 MAR: [hm/ .h eu::h] et qui a revu à la hausse/ euh l'indemnité qu'on
 81 doit payer à l'agefip\ si . on n'a pas not`quota de six
 82 pourcents\=

Cette évolution, décrite par MAR comme « réforme » (l. 77) est ratifiée par CEL au tour suivant (l. 79) qui reformule le terme sélectionné par MAR en « une nouvelle loi ». Les deux participantes produisent alors une description qui permet également de constituer l'enjeu financier en enjeu de premier ordre, du fait de la hausse des pénalités que les entreprises devront verser. Cette description de la « réforme » participe de la mise en saillance de l'enjeu financier, au même titre que la réorganisation des items de la diapositive lors de la réunion.

80 MAR: [hm/ .h eu::h] et qui **a revu à la hausse/** euh l'indemnité qu'on

81 doit payer à l'agefip\ si . on n'a pas not`quota de six
 82 pourcents\=
 83 CEL: =hm
 84 MAR: .h eu::h et **cet enjeu euh va crescendo/**
 85 CEL: hm
 86 MAR: aujourd'hui euh chez nous euh >de mémoire c'est **quat`cent fois**
 87 **le smic\<** . par unité eu:h .h: manquante/ .h eu:h mais ça peut
 88 aller eu:h si on n`fait rien/ jusqu'à **mille fois le smic=**
 89 CEL: **=mille cinq cent ouais**
 90 MAR: [ah/ mille] cinq cent/
 91 X: [°mille cinq cent°]
 92 CEL: hm
 93 MAR: MAIS CA EU:H CELINE eu:h si j`dis une bêtise alors je p`t`êt`
 94 que je[::::::::::::::::: bon d'accord]
 95 CEL: [j`vais y revenir après mais euh si tu-] `fin: dis moi/
 96 MAR: eu::h c'est ((continue))

MAR produit une série de descriptions portant sur l'importance croissante du poids des pénalités (« si . on n'a pas not`quota de six pourcents » l. 81-82): « qui est revu à la hausse » (l. 80); « cet enjeu euh va crescendo/ » (l. 84). Le poids croissant des pénalités est également produit par la mobilisation du mode de calcul des pénalités. C'est MAR qui introduit le mode de calcul des pénalités, basé sur l'évolution du coefficient multiplicateur du SMIC. CEL produit une hétéro-correction du tour de MAR (l. 88) pour donner la nouvelle valeur du coefficient: « mille cinq cents ouais », ratifiée par MAR et un autre participants (l. 90-91).

Cette séquence est alors interrompue par CEL par un tour produit en chevauchement (l. 94) au cours duquel elle s'oriente explicitement vers l'ordre des diapositives comme guide pour la structuration de l'activité et le développement ou non de séquences: « j`vais y revenir après » (l. 95). CEL propose que le développement de la séquence soit remis à plus tard, mais laisse finalement à MAR la possibilité d'introduire une nouvelle séquence: « mais euh si tu- `fin dis moi/ ». Les participants rendent ainsi visibles les méthodes et ressources permettant de structurer l'interaction, que ce soit pour rendre possible le développement d'une séquence (« j'en profite pour rebondir là-d`ssus » MAR l. 73-74) ou sa temporisation (CEL, l. 94) (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974 ; Schegloff, 1990 ; Mondada, 2003a).

c. **Contrepoint : les pratiques des personnes handicapées en recherche d'emploi**

En écho aux méthodes de constitution du handicap en ressource que nous venons d'analyser dans le contexte de l'Entreprise, nous allons maintenant voir que l'appartenance à la catégorie des personnes handicapées peut être constituée en ressource par les personnes handicapées elles-mêmes pour l'obtention d'un nouvel emploi. Pour cela, les participants (qu'il s'agisse des candidats ou des personnes chargées de les aider dans leur recherche d'emploi) s'orientent vers les descriptions du handicap dont la mobilisation montre qu'elles sont traitées comme étant préférentiellement sélectionnées par l'Entreprise.

Dans ce premier extrait par exemple, le caractère invisible du handicap est mobilisé pour produire l'adéquation de la candidature.

MHCa_041006_vm

```
1    Bonjour, [entreprise] mène une réelle politique d'insertion de
2    travailleurs handicapés et elle s'est engagée lors d'une convention
3    signée avec l'AGEFIPH d'atteindre les 6% de TH dans ses effectifs.
4    Compte tenu de votre action, je dépose ma candidature pour un poste
5    administratif au sein de la future [Entreprise] de Bayonne qui
6    ouvrira ses portes vers la fin de l'année 2006. Je vous communique
7    mon CV en fichier joint.
8    Je tiens à vous indiquer que mon handicap (accident de voiture) n'est
9    plus visible et que je n'ai gardé aucune séquelle.
```

Par la référence à « mon handicap » (l. 8), le candidat se rend catégorisable comme un membre de la catégorie des personnes handicapées. Néanmoins, le caractère non visible du handicap constitue un modifieur (Sacks, 1992, LC1:44-45), qui permet de produire l'adéquation du handicap par la suspension d'une inférence qui le traiterait comme un désavantage.

Outre des descriptions de handicaps, de tels messages donnent à voir différentes logiques d'action, auxquelles nous nous intéresserons dans ce qui suit.

▪ *Le statut de travailleur handicapé comme ressource pour trouver un emploi*

Dans l'extrait présenté ci-dessous, les participants traitent la mention du statut de travailleur handicapé (*i.e.* la présentation de soi comme personne handicapée) comme une ressource pour obtenir un emploi. M (une salariée reconnue travailleur handicapé) et C (nous-même, en tant que personne chargée de l'intégration des personnes handicapées) s'accordent à expliciter l'intérêt des candidats à mentionner le statut dont ils bénéficient pour trouver plus facilement un emploi.

CCF310106_1632_2101

76 M: [t'sais eu:h quand on t'dit t'es une handicapée eu::h
77 (0.9)
78 M: ben voilà quoi eu:h
79 C: nan c'est pas très agréable
80 M: nan\
81 C: hm
82 (0.6)
83 C: [hm]
84 M: [mais moi] on m'l'a tell'ment dit/ comme j't'ai dit que j'ai
85 réfuté au début l'dossier et eu[:h] forcément [eu:h]
86 C: [hm] [hm\] qu'est ce
87 qui t'avais fait accepter/ final'ment/ de faire ce doss[ier/
88 M: [ben ça
89 pouvait p'êt' m'aider à trouver un: un boulot/ quoi\ . si i'y
90 avait rien d'autre euh °oui°=
91 C: =.h ça c'est c`qu'on disait l'aut`jour que [euh:] les&
92 M: [ouais]
93 C: &entreprises °maint`nant elles recherchent euh des gens
94 qu'on::t°
95 (0.9)
96 C: .h ouais\ donc c'est eu:h ou- c'est vraiment à double eu:h
97 M: à double tranchant\
98 C: hm
99 (1.0)
100 M: bah pfff (0.6) c'est un: . là pour moi oui à la base c'est `fin
101 >c'est quand même< un papier pa`ce que physiqu`ment j'ai i`y a
102 pas du tout de: [i`y a rien\] hein °ça s`voit pas quoi°
103 C: [hm] =oui
104 c'est invisible\
105 M: invisible\
106 C: hm

Dans cet extrait, C et M s'orientent explicitement vers l'atout que constitue la reconnaissance administrative du statut de travailleur handicapé dans une recherche d'emploi. C'est à ce statut que renvoie le terme « dossier » (l. 85), pour désigner l'ensemble des documents qui sont rassemblés en vue de l'obtention du statut administratif. Dans la première partie, M et C produisent collaborativement la dimension stigmatisante du handicap : « pas très agréable » (l. 79).

- 76 M: [t'sais eu:h quand on t'dit t'es une handicapée eu::h
 77 (0.9)
 78 M: ben voilà quoi eu:h
 79 C: nan c'est pas très agréable
 80 M: nan\

C'est sur la base de cet *account* que M justifie son refus initial d'entamer les démarches administratives de reconnaissance de son handicap : « j'ai réfuté au début l'dossier » (l. 84-85). En réponse à la question de C formulée au tour l. 86-87, elle motive le fait de s'être finalement résolue à entamer les démarches (« faire c'dossier » l. 85) par l'orientation vers le bénéfice qu'elle pouvait imaginer en retirer dans sa recherche d'emploi (l. 88-89).

- 86 C: [hm] [hm\] qu'est ce
 87 qui t'avais fait accepter/ final`ment/ de faire ce doss[ier/
 88 M: [ben ça
 89 pouvait p`êt` m'aider à trouver un: un boulot/ quoi\ . si i`y
 90 avait rien d'autre euh °oui°=

C ratifie ce tour de M en produisant la description : « les entreprises °maint`nan elles recherchent euh des gens qu'on::t° » (l. 16-19). Bien que l'objet du verbe *avoir* ne soit pas formulé, la structure du tour et son articulation avec celui de M permettent de confirmer qu'il s'agit d'une ratification au moyen de laquelle C s'oriente vers la constitution de la reconnaissance du handicap en atout au travers des pratiques de l'Entreprise.

Un peu plus tard au cours de la même interaction, un type d'*account* similaire est à nouveau produit par M. Elle se réfère à la reconnaissance administrative de son handicap non plus par le groupe nominal « c'dossier » (comme dans l'extrait précédent, l. 10) mais par « mon papier » (l. 2, *infra*).

CCF310106_2400_2505

34 M: .h mais moi/ j`suis contente pa`ce que le handicap eu:h mon
35 papier quand mê- i` m'ouv` des portes quoi\
36 (0.7)

De ce point de vue, l'auto-réparation de C (l. 34) permet de préciser que les bénéfices obtenus ne sont pas liés au handicap, mais plutôt à la possibilité d'en rendre compte par des documents officiels : « mon papier ».

▪ ***Se présenter comme une personne handicapée pour trouver un emploi***

La constitution d'un corpus de mails de candidatures spontanées¹³⁸ adressées à la Mission Handicap de l'Entreprise nous a permis d'analyser la formulation de présentations de soi qui permettent de produire l'adéquation de la candidature. En tant que destinataire de ces courriers électroniques, nous avons pu les conserver pour des analyses ultérieures. Celles-ci portaient tout autant sur les descriptions qu'ils contenaient et les modalités selon lesquelles ils étaient agencés que sur nos propres pratiques de sélection des mails, en tant que personne chargée d'accompagner l'Entreprise dans le recrutement de personnes handicapées.

Nous analyserons ces présentations de soi en nous attachant à décrire leurs formats, leur organisation ainsi que leur caractère *recipient designed* (Sacks, 1992, LC1:765). Les façons de se présenter sont en effet configurées par leur placement séquentiel (lieux où elles peuvent être produites, déclencheurs de la présentation de soi) ainsi que par le destinataire auquel elles s'adressent. Les liens entre présentation de soi et sélection des thèmes pour la conversation rendent visible la dimension configurante qu'elles exercent en retour sur l'interaction (Traverso, 1996:220).

Les travaux de E. Goffman sont connus pour avoir traité des enjeux de la présentation de soi à partir de la métaphore de la représentation théâtrale (1959 [1973:9]) et en insistant sur la non-réciprocité entre l'impression qu'un acteur cherche à donner de lui-même (Goffman parle d'*expression*) et l'impression qu'en retirent les autres participants (1959 [1973:12]).

Les phénomènes de la présentation de soi entretiennent par ailleurs des liens très étroits avec la catégorisation : se présenter constitue une occasion de se catégoriser soi-même. Pour préciser la dimension identitaire de la présentation de soi, L. Greco propose de la définir

¹³⁸ Se reporter à la première partie (Cf. 1.2.3c) pour les modalités de constitution du corpus de mails.

comme « l'ensemble des méthodes utilisées par les participants pour se présenter aux autres. Elle implique le choix d'un certain nombre de dispositifs identitaires censés être pertinents pour le contexte en cours et pour son auditoire ».

Une grande partie des travaux qu'il a réalisés autour de l'homoparentalité s'intéresse aux façons de se présenter comme parents ou futurs parents, que ce soit dans des tours de tables (situation de débat) ou dans le texte de faire-part de naissance (Greco, 2006 *à paraître* b).

Les régularités observées et l'étendue du corpus de mails de candidatures (64 mails de candidatures, auxquels s'ajoutent près d'une trentaine de lettres de motivation) permettent d'établir des types de présentation de soi, selon les formes et les structures mobilisées. Parmi ces formes, nous pourrions par exemple distinguer les formulations mobilisant l'auxiliaire être (« je suis handicapé ») des formulations mobilisant l'auxiliaire avoir (« j'ai un handicap » ou encore « j'ai une reconnaissance du statut de travailleur handicapé »). Du point de vue de la structure du texte, on peut par exemple observer les lieux et places du texte où apparaissent les présentations de soi (en en-tête d'une lettre ou en objet d'un mail) ou l'organisation séquentielle du texte qui permet au destinataire d'inférer qu'il s'agit de la candidature d'une personne handicapée. Nous distinguerons donc les modes de présentation de soi au moyen desquels les auteurs de ces mails se présentent explicitement comme des personnes handicapées, des modes au moyen desquels ils se *rendent reconnaissables* comme étant des personnes handicapées. Dans les modes de présentation de soi comme personne handicapée, il est en effet possible de distinguer un registre explicite et un registre implicite. Les formes comme « *être atteint d'un handicap ou d'une maladie* », « *avoir un handicap* », « *avoir le statut de travailleur handicapé* » mais également « *être handicapé, être reconnu handicapé* », etc. sont des façons explicites de produire son appartenance catégorielle. À l'inverse, en faisant référence à des savoirs partagés, en mobilisant certaines formes de séquentialité (cf. plus bas), le destinataire du message pourra inférer qu'il s'agit d'une personne handicapée.

Nous nous intéresserons également au placement de la présentation de soi parmi l'ensemble des *slots* rendus disponibles par les formats des mails ou des lettres de motivations : destinataire ou champ « objet » d'un mail par opposition au corps du message.

Par définition, les formulations explicites de la présentation sont essentiellement des formulations prédicatives. Il est possible d'organiser les formes recensées selon qu'elles utilisent les auxiliaires *être* ou *avoir* et distinguer ensuite parmi celles-ci celles qui mobilisent

un dispositif identitaire à proprement parler (*handicapé, travailleur handicapé, sourde...*) ou un attribut (*statut de travailleur handicapé, handicap, reconnaissance cotorep...*).

E. Benveniste (1966) distingue les fonctions syntaxiques des auxiliaires *être* et *avoir* (1966:187-207) et leur reconnaît différentes valeurs sémantiques. Du point de vue syntaxique, on mobilise *être* dans des constructions attributives et *avoir* dans des constructions transitives. Du point de vue sémantique, on reconnaît que l'auxiliaire *être* établit un rapport intrinsèque d'identité entre les termes qu'il joint (« *Je suis handicapé* », « *je suis sourde* ») tandis que l'auxiliaire *avoir* établit un rapport extrinsèque entre les deux termes qui demeurent distincts (« *J'ai un handicap* »). Utilisé comme verbe support (*avoir faim, avoir honte*), *avoir* pourra exprimer l'état. Mais à l'inverse de *être* qui renvoie à l'étant (l'état de celui qui *est* quelque chose), *avoir* renvoie à l'ayant (c'est-à-dire l'état de celui à qui quelque chose est).

Le tableau présenté ci-dessous nous permet de distinguer les formes relevées selon qu'elles mobilisent l'un ou l'autre des auxiliaires mais également selon qu'elles mentionnent le handicap (ou un type de handicap) ou le statut administratif de travailleur handicapé.

| | Être | Avoir |
|-----------------|---|---|
| Handicap | <p>Être+ handicapé :</p> <p>Je suis handicapée sourde profonde</p> <p>Je suis handicapé</p> <p>Être + type de handicap :</p> <p>Je suis sourd</p> <p>Je suis malentendante</p> <p>Être + type de maladie :</p> <p>Je suis narcoleptie¹³⁹</p> | <p>Avoir + handicap :</p> <p>J'ai un handicap de jambes</p> <p>J'ai un handicap léger</p> |
| Statut | <p>Être déclaré + ... (passif)</p> <p>Je suis déclaré TH par la cotorep</p> | <p>Avoir + statut :</p> <p>Je suis en train de faire mon dossier auprès de la cotorep pour avoir le statut de travailleur</p> |

¹³⁹ Nous reprenons ici l'orthographe telle qu'elle apparaît dans les données.

| | |
|--|---|
| <p>Être classé + ... (passif)</p> <p>Je suis classé en catégorie A de la Cotorep, pour dyspraxie</p> <p>Être reconnu + ... (passif)</p> <p>Je suis reconnu par la cotorep en catégorie B</p> <p>Je suis reconnu cotorep catégorie B.</p> | <p>handicapé</p> <p>Avoir + reconnaissance :</p> <p><i>J'ai une reconnaissance de travailleur handicapé (catégorie B)</i></p> |
|--|---|

On voit ici l'éventail ainsi décrit des méthodes mobilisées par les candidats pour se présenter comme personne handicapée. Selon les cas, elles sont plus ou moins orientées vers la production de l'adéquation de la candidature aux besoins de l'Entreprise. Les candidatures dans lesquelles elles sont mobilisées sont en conséquence catégorisables par leur destinataire comme constituant de plus ou moins bonnes candidatures : les candidatures qui ne permettent pas d'identifier qu'il s'agit d'une personne handicapée seront écartées (jugées non pertinentes pour un destinataire en charge exclusive de l'embauche de personnes handicapées) tandis que les autres seront évaluées du point de vue de l'habileté à se présenter comme une personne handicapée d'une manière qui produise l'adéquation de la candidature aux besoins de l'Entreprise.

Les formes les plus implicites de présentation de soi s'avèrent les plus révélatrices des logiques d'actions des membres – qu'il s'agisse des candidats ou des recruteurs – et de la grammaire culturelle sous-jacente.

Se présenter d'une manière qui produise l'adéquation de la candidature

L'analyse détaillée du corpus de mails de candidatures permet d'observer des modes d'organisation du texte de la candidature et le placement séquentiel de la présentation de soi produite. Il s'agit de cas dans lesquels l'auteur du texte se présente explicitement comme personne handicapée, en mobilisant les différentes formulations et structures disponibles. La présentation de soi ainsi produite s'avère orientée de manière *accountable* – c'est-à-dire visible et descriptible – vers la production de l'adéquation de la candidature. De manière réflexive, l'orientation vers ces finalités mobilise l'identification d'autres finalités, attribuées à l'Entreprise, concernant des objectifs d'embauche de personnes handicapées.

Ces modes de présentation de soi constituent une façon de faire qui peut être décrite de la manière suivante :

1. Produire une description du contexte dans laquelle il est fait référence à la politique menée par l'Entreprise à l'adresse de la catégorie des personnes handicapées.
2. Faire suivre cette description d'une présentation de soi comme personne handicapée, c'est-à-dire comme membre de la catégorie à l'intention de laquelle est menée la politique mentionnée plus haut.

Les deux extraits présentés ci-dessous mettent en œuvre cette méthode *à la lettre*.

MHCa_051206_ss

```
1      Madame,Monsieur, En visitant votre site [adresse internet] afin de
2      mieux connaître vos différentes filiales et politiques internes, j'ai
3      été plaisamment surprise de constater que [entreprise] fait de
4      l'insertion des travailleurs handicapés une de ses priorités.
5      Ayant moi-même ce statut et désirant postuler à un poste de vendeuse(
6      j'ai 4 ans d'expérience dans le commerce haut de gamme)dans la
7      nouvelle enseigne qui ouvrira prochainement à Bayonne; j'aurais aimé
8      savoir si je devais le mentionner dans ma lettre de motivation. Je
9      vous remercie d'avance, et dans l'attente de votre réponse, je vous
10     prie de croire, Madame, Monsieur, en mes sincères salutations.
11     [signature]
```

MHCa230707_ab

```
1      Bonjour ,
2      je suis allé sur votre site et j'ai vu que vous recrutiez des
3      travailleurs handicapés.
4      je suis actuellement à la recherche d'un emploi dans le domaine de
5      l'informatique. Et je suis reconnu par la cotorep en catégorie B.
6      je voulais savoir si vous recrutiez en informatique?
7      cordialement
8      [signature]
```

Les premières parties de ces deux textes, orientées vers la description du contexte, s'attachent à identifier les finalités visées et/ou exprimées par l'Entreprise : « j'ai été plaisamment surprise de constater que [entreprise] fait de l'insertion des travailleurs handicapés une de ses priorités » (l. 2 à 4 du premier extrait), « j'ai vu que vous recrutiez des travailleurs handicapés » (l. 2 à 3 dans le second extrait). Les

formulations mobilisées pour la description de la catégorie-cible (les « travailleurs handicapés ») de l'Entreprise semblent déterminer les formulations choisies pour la présentation de soi effectuée par le candidat, de manière à établir une correspondance la plus visible possible entre la catégorie-cible et la catégorie à laquelle appartient le candidat. Dans les textes de l'Entreprise (qu'il s'agisse des supports de communication interne ou de la présentation des politiques rédigées sur les sites internet dédiés au recrutement), les deux formulations les plus fréquemment utilisées sont : « les personnes handicapées » ou « les travailleurs handicapés ». Dans le premier extrait, le groupe nominal « ce statut » dans l'énoncé « ayant moi-même ce statut » renvoie de manière anaphorique à la formulation sélectionnée dans la description du contexte. Dans le second extrait sélectionné, la présentation de soi est décomposée en deux sous-catégories : la catégorie des personnes qui recherchent un emploi (« je suis actuellement à la recherche d'un emploi dans le domaine de l'informatique » l. 4 à 5) et la catégorie des personnes ayant le statut de travailleur handicapé : « et je suis reconnu par la cotorep en catégorie B » (l. 5), associée à la précédente par la conjonction de coordination « et ». Cette formulation contient de façon elliptique le groupe nominal « travailleur handicapé », qui constitue habituellement l'attribut de la locution « être reconnu travailleur handicapé ». Elle précise également l'agent de la tournure passive (« par la cotorep ») et la catégorie déterminant la lourdeur du handicap (« en catégorie B »)¹⁴⁰.

Ainsi formulée et située, la présentation de soi comme personne handicapée apparaît comme une ressource de même importance que l'expérience professionnelle, comme le montre le premier extrait : « Ayant moi-même ce statut et désirant postuler à un poste de vendeuse (j'ai 4 ans d'expérience dans le commerce haut de gamme) ». L'ordre dans lequel apparaissent les différentes composantes de la présentation de soi et l'utilisation des parenthèses encadrant la référence à l'expérience professionnelle semblent même établir une hiérarchie qui place le statut de travailleur handicapé comme une ressource de plus grande importance – l'expérience professionnelle ne justifiant plus que le type de poste visé par la candidature (« un poste de vendeuse » l. 5).

¹⁴⁰ Depuis la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, les services des « cotorep » ont été refondus dans la Commission pour les Droits et l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) et les catégories déterminant la lourdeur du handicap (de « A » pour les handicaps les plus légers à « C » pour les handicaps les plus lourds) ont été supprimées.

Se rendre catégorisable comme une personne handicapée

Les façons de faire permettant de se rendre implicitement catégorisable comme une personne handicapée (par opposition à la présentation de soi explicite) constituent peut-être la façon la plus habile de se présenter d'une manière qui soit en adéquation avec les formulations préférentiellement mobilisées par l'Entreprise. Ces présentations sont produites au moyen de formes de séquentialité spécifiques et/ou par la référence à des savoirs partagés.

Les présentations de soi produites implicitement à travers l'organisation séquentielle du texte exploitent la même *grammaire culturelle* que celle mobilisée dans les extraits que nous venons de présenter. Elles reposent sur les mêmes ressorts. À une première description présentant le contexte de l'Entreprise succède une séquence au cours de laquelle l'auteur fait acte de candidature. Cette organisation séquentielle permet d'inférer que la candidature ainsi formulée est celle d'une personne reconnue travailleur handicapé. Cette inférence est également établie à partir d'évaluations positives formulées par le candidat au sujet des actions mises en œuvre par l'Entreprise.

MHCa_041006_vm

1 Bonjour,
2 **[entreprise] mène une réelle politique d'insertion de travailleurs**
3 **handicapés et elle s'est engagée lors d'une convention signée avec**
4 **l'AGEFIPH** d'atteindre les 6% de TH dans ses effectifs. **Compte tenu de**
5 **votre action**, je dépose ma candidature pour un poste administratif au
6 sein de la future [entreprise] de Bayonne qui ouvrira ses portes vers
7 la fin de l'année 2006. Je vous communique mon CV en fichier joint.

Le corps du texte comporte une première séquence au cours de laquelle sont décrites les actions menées par l'Entreprise. Ces actions sont évaluées positivement, comme le montre le choix de ressources linguistiques comme l'adjectif « réelle », épithète du nom « politique » (l. 1). Ainsi formulée, la description rend visible l'orientation de l'auteur vers la possibilité pour certaines politiques de ne pas être *réelles*, c'est-à-dire non suivies d'effets. L'emploi de formes comme « s'engag[er] » (l. 3-4) participe également de cette évaluation positive à travers les unités sémantiques employées. Cette première séquence du texte est identique à celles relevées dans les deux extraits précédents.

Un lien logique est établi entre cette séquence et la suivante au moyen de l'énoncé : « compte tenu de votre action » (l. 4-5) qui précède l'acte de candidature à un poste de

l'Entreprise (« je dépose ma candidature » l. 5). Ainsi articulées, ces descriptions permettent d'inférer qu'il s'agit d'une personne handicapée, à défaut de quoi elle ne serait pas prise en compte. Comme nous l'avons précisé lors de la présentation des données (cf. supra 1.2.3c), ce sont nos propres pratiques de tri des candidatures qui nous ont permis de développer l'analyse de ces inférences. En effet, en tant que chargée de Mission Handicap, nous avons pour mission d'accompagner les différents magasins et établissements dans le recrutement des personnes handicapées. La lecture de ces candidatures nous permettait de déterminer si nous les adressions ou non aux personnes chargées du recrutement au sein des différents services. Le critère déterminant – outre l'adéquation des motivations, du parcours de formation et des précédentes expériences professionnelles au poste visé – était l'appartenance catégorielle du candidat¹⁴¹.

Poursuivons notre analyse des façons de se rendre catégorisable comme personne handicapée.

MHLm_250807_sc

```
1      [Prénom NOM]
2      coordonnées TOULON, le 25 août 2007
3      Tél : [numéro]
4      Madame, Monsieur,
5      [entreprise] fait preuve de son civisme en militant pour l'insertion
6      professionnelle des personnes handicapées. Et vous recherchez peut
7      être du personnel d'accueil. En trois mois, trois sessions ont prouvé
8      mon intérêt pour les métiers administratifs. Disponible avec un
9      éventuel préavis d'un mois, je suis une personne consciencieuse,
10     méticuleuse voire persuasive. je suis des plus à l'aise dans la
11     saisie informatique et l'élaboration de formalités. Ou encore, je
12     sais déceler les urgences et les priorités dans mon travail. Si ma
13     candidature retient votre attention, rencontrons-nous. Et dans
14     l'attente de votre réponse, je vous prie de croire, Madame, Monsieur,
15     à mes meilleures salutations.
16     [Prénom NOM]
```

Dans ce nouvel extrait, la description du contexte de l'Entreprise (l. 5-7) aborde à la fois la politique entreprise (« fait preuve de son civisme en militant pour l'insertion

¹⁴¹ Rappelons que dans les cas où la catégorisation du candidat ne pouvait être inférée de la lecture du message et éventuellement de la lettre de motivation adressée en pièce jointe, un mail de réponse nous permettait de déclencher une catégorisation plus explicite du candidat (cf. supra, 1.2.3c).

professionnelle des personnes handicapées » l. 5-6) et les besoins en ressources humaines de l'Entreprise (l. 6-7): « Et vous recherchez peut être du personnel d'accueil ».

La candidature produite à la suite peut alors être traitée par le destinataire comme étant pertinente à la fois du point de vue de la politique menée et des besoins de recrutement. En d'autres termes, l'auteur du message de candidature s'oriente vers le caractère adéquat de sa candidature au contexte présenté. La description du contexte étant produite en référence à une catégorie de bénéficiaires des actions mises en œuvre par l'Entreprise – les personnes handicapées – la formulation de la candidature consécutivement à ces descriptions permet de produire l'appartenance catégorielle du candidat à la catégorie des bénéficiaires de la politique d'emploi.

Le lien logique établi entre la première séquence de description et la production de la candidature peut ou non mobiliser des formes linguistiques, comme dans le premier des extraits présentés ci-dessus (« compte tenu de votre action », extrait MHCa_041006_ym, l. 4-5). Dans d'autres cas, la séquentialité du texte suffit à établir ce type de lien.

Dans l'extrait suivant par exemple, aucune ressource linguistique (qu'il s'agisse de l'expression de la conséquence ou de formes syntaxiques comme la subordination) n'intervient dans l'articulation des deux séquences :

MHCa_241106_xm

```
1      Madame, Monsieur,
2      J'ai constaté que vous passiez des annonces sur le site de l'Agefiph.
3      Je me permets, par la présente, de vous transmettre ma candidature
4      spontanée pour un poste en SAV/Logistique/Achats, ou toute autre
5      fonction, au sein de [entreprise]. Ingénieur avec plus de 10 ans
6      d'expériences professionnelles, c'est avec beaucoup de plaisir que je
7      pourrai apporter mon expérience au sein de votre entreprise.Vous
8      trouverez en pièce jointe mon curriculum vitae ainsi qu'une lettre de
9      motivation. Je suis à votre disposition pour un entretien qui me
10     permettrait de vous présenter mes compétences. Dans cette attente, je
11     vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de mes sincères
12     salutations.
13     [Prénom NOM]
```

Du point de vue des membres de l'Entreprise chargés de la sélection et de la transmission des candidatures, ces formulations apparaissent comme les formes les plus habiles de se présenter comme une personne bénéficiaire de l'obligation légale des entreprises. Ces façons de se rendre catégorisable évitent que ne soient inférées les attentes culturelles liées à une interprétation du handicap comme stigmat. Elles traduisent une compétence à parler du handicap d'une façon qui laisse entrevoir un rapport au handicap jugé adéquat aux fins de l'Entreprise. Ces descriptions sont également en adéquation avec celles qu'elle-même produit dans ses supports de communication ou d'animation de réunions d'information-sensibilisation. Pour la personne handicapée qui recherche un emploi, ces façons de faire s'avèrent en conséquence plus efficaces pour la suite donnée à leur candidature. Candidats et recruteurs partagent donc dans ces cas-là une vision du handicap constitué en ressource, pour l'obtention d'un emploi pour les premiers et pour l'atteinte d'objectifs d'embauche pour les seconds.

En se rendant ainsi catégorisables, ces candidats permettent à l'employeur d'entrevoir une moindre incidence du handicap dans le quotidien de travail si l'embauche était confirmée¹⁴². Il s'agit d'une façon de faire particulièrement habile, puisqu'elle répond bien aux enjeux des employeurs qui cherchent à s'acquitter de l'obligation d'emploi par le recrutement de personnes reconnues travailleur handicapé sans que leur handicap ne soit par la suite pertinent dans le quotidien de travail (*l'importunité* au sens que lui donne Goffman, 1975).

Cette habileté apparaît également dans la référence à des savoirs partagés telle la façon de se rendre catégorisable comme personne reconnue travailleur handicapé. Ces références permettent de rendre visible la convergence des points de vue et des connaissances entre candidats et employeurs. Pour un interlocuteur familier du rôle joué par l'AGEFIPH, la description du contexte produite dans l'extrait ci-dessous peut être interprétée comme étant celui de la mise en œuvre d'une politique d'emploi à l'intention des personnes handicapées. En effet l'AGEFIPH – Association de GEstion des Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées – est chargée, entre autres, de la collecte des taxes versées par les entreprises qui ne s'acquittent pas de leur obligation d'emploi ainsi que de la mise en relation des entreprises et des candidats handicapés en recherche d'emploi. Cet organisme est également cité dans

¹⁴² Dans ses actions d'intégration de personne handicapées, l'Entreprise recherche de manière préférentielle des candidats dont le handicap ne se manifestera pas au poste de travail visé. C'est la question de la labilité du handicap que nous avons analysée plus haut.

l'extrait étudié précédemment (MHCa_041006_vm), accompagné de formulations propres aux entreprises – comme l'emploi de « TH » l. 4, valant pour travailleurs handicapés – ou la référence précise au pourcentage de 6%, renvoyant à l'obligation d'emploi pour toute entreprise de vingt salariés et plus (MHCa_041006_vm, l. 4).

MHCa_041006_vm

1 Bonjour,
2 [entreprise] mène une réelle politique d'insertion de travailleurs
3 handicapés et elle s'est engagée lors d'une convention signée avec
4 l'**AGEFIPH** d'atteindre les **6% de TH dans ses effectifs**. Compte tenu de
5 votre action, je dépose ma candidature pour un poste administratif au
6 sein de la future [entreprise] de Bayonne qui ouvrira ses portes vers
7 la fin de l'année 2006. Je vous communique mon CV en fichier joint.

Ces références donnent à voir un univers de sens partagé par les employeurs et les candidats handicapés à la recherche d'un emploi.

Sans être associées à des formes de séquentialité, les références à des savoirs spécifiques aux politiques d'emploi à l'intention des personnes handicapées permettent à elles seules d'inférer qu'il s'agit d'un candidat reconnu travailleur handicapé, que celui-ci soit explicitement présenté comme tel ou non. Dans l'extrait qui suit par exemple, la mention de l'intermédiaire auprès duquel ont été obtenues les coordonnées de la Mission Handicap (là encore, l'AGEFIPH, l. 2 de l'extrait présenté ci-dessous) contribue à configurer l'ensemble du message comme étant destiné à une personne chargée spécifiquement de l'emploi des personnes handicapées. Elle permet en retour au destinataire de catégoriser le candidat comme une personne pouvant obtenir des informations auprès de l'AGEFIPH, *i.e.* une personne handicapée.

MHCa_151107_pd

1 Madame, Monsieur,
2 J'ai obtenu vos coordonnées par l'**AGEFIPH** et vous prie de noter ma
3 candidature à un poste de vendeur dans l'un de vos magasins.
4 Je souhaiterais être affecté aux rayons de musique (variété, rap...),
5 ou de cinéma, ou de littérature, compte tenu de ma formation
6 universitaire.
7 Vous voudrez bien trouver en pièce jointe mon cv que j'aurai à coeur
8 de vous commenter lors d'un prochain entretien que je vous remercie *
9 de m'accorder.

10 Dans cette attente,
 11 Je vous assure, Madame, Monsieur, de mes respectueux sentiments.
 12 [Prénom NOM]

On voit donc que dans ce mail, aucune présentation de soi comme personne handicapée n'est formulée, bien qu'elle soit aisément inférable pour toute personne en charge d'une structure du type de Mission Handicap. D'une manière générale, l'ensemble de ces présentations de soi sont *recipient designed* (Sacks, 1992, LC1:765), c'est-à-dire conçues en fonction des logiques d'action attribuées aux destinataires visés.

Nous avons déjà mentionné la référence aux commissions COTOREP – aujourd'hui CDAPH. La façon dont l'auteur du mail présenté ci-dessous mobilise cette ressource linguistique s'avère intéressante car contrairement aux cas les plus largement répandus, elle ne contribue pas à la formulation d'une présentation de soi explicite.

MHLm161006_mv

1 [Prénom NOM] Villeparisis le 16 octobre 2006
 2 [coordonnées]
 3 Monsieur,
 4 Fidèle client et adhérent de [entreprise] depuis bientôt quinze ans,
 5 j'ai l'honneur de proposer ma candidature pour un poste de
 6 responsable produit ou de vendeur au sein de l'un de vos magasins.
 7 **Après une reconversion professionnelle proposée par la C.O.T.O.R.E.P,**
 8 j'ai obtenu un bac pro d'attaché commercial fin septembre 2005, et
 9 souhaite vivement travailler dans l'un de vos magasins.
 10 (...)
 11 Veuillez agréer Monsieur, mes respectueuses salutations.
 12 [signature]
 13 P.J : curriculum vitæ

Lorsqu'il est fait référence aux commissions COTOREP ou CDAPH, il est plutôt d'usage de relever des emplois du type :

MHCa_230707_ab

4 je suis actuellement à la recherche d'un emploi dans le domaine de
 5 l'informatique. **Et je suis reconnu par la cotorep en catégorie B.**

L'auteur mentionne sa recherche d'emploi (l. 4) puis se présente comme une personne reconnue travailleur handicapé (l. 5) : « Et je suis reconnu par la cotorep en catégorie B ».

Dans l'extrait MHLm161006_mv (cf. supra) au contraire, la référence à l'organisme chargé principalement de l'attribution du statut de travailleur handicapé est mobilisée pour rendre possible de manière *recipient designed* la catégorisation du candidat comme membre de la catégorie des personnes handicapées.

En effet, l'attribution de formations permettant une reconversion professionnelle est soumise à la décision des COTOREP ou CDAPH. Ces formations ne sont proposées qu'aux personnes reconnues travailleur handicapé et dont la survenue ou l'aggravation du handicap ne leur permet plus d'exercer leur métier initial. Ainsi, en tant que destinataire de ce mail, « après une reconversion professionnelle proposée par la C.O.T.O.R.E.P. » nous permet d'inférer qu'il s'agit effectivement d'une personne handicapée.

Faire valoir l'absence de besoin d'aménager le poste de travail

Certains handicaps, dans certaines situations de travail (au sens ergonomique du terme, c'est-à-dire pouvant être décrite à partir d'une série de contraintes physiques) nécessitent que l'employeur procède à un aménagement du poste de travail. Ces aménagements – techniques ou organisationnels – constituent une obligation légale de l'employeur, qui peut être accompagné dans ses démarches par des médecins du travail et des ergonomes. La façon dont la non-nécessité de procéder à un aménagement du poste de travail est constituée en argument en faveur du recrutement du candidat rend visible l'interprétation de l'aménagement comme constituant une contrainte pour l'employeur. De la même façon, l'absence de nécessité d'aménager le poste de travail constitue un avantage pour une partie des personnes handicapées.

Les descriptions du handicap produites par les candidats pour faire valoir l'absence de nécessité de procéder à un aménagement du poste de travail interviennent la plupart du temps après une présentation de soi explicite comme personne handicapée.

Dans notre corpus de mails de candidatures, la façon dont la question des aménagements est mobilisée par les candidats est étonnamment proche des méthodes mises en œuvre par les membres à part entière de l'Entreprise, comme les chargés de recrutement ou les responsables d'une Mission Handicap.

Dans chacun des mails ci-dessous, les auteurs accompagnent la présentation de soi comme personne handicapée d'une description orientée vers l'absence d'aménagement de poste nécessaire à leur handicap. La façon dont ils se présentent donne également lieu selon les cas à une description justifiant de l'attribution de ce statut.

Le texte présenté ci-dessous est rédigé dans un style télégraphique et s'ouvre sur une présentation de soi comme personne handicapée.

MHCa_130307_ps

```
1   Je suis reconnue travailleuse handicapée, sans handicap visible
2   (maladie de système), ni nécessité d'aménagement du poste de
3   travail.Attestation fournie sur demande.En recherche active d'emploi.
4   Cordialement, [signature]
```

Deux extensions syntaxiques, isolées par l'utilisation de signes de ponctuation (virgules) rassemblées dans une négation de la forme *sans... ni*, font valoir le caractère invisible du handicap (l. 1), ainsi que l'absence de nécessité d'aménagement du poste (l. 2-3). La dimension invisible du handicap est justifiée par la mention entre parenthèses de l'origine du handicap (« maladie de système » l. 2). Ainsi formulée, cette présentation du handicap cherche à le rendre acceptable, en suspendant les inférences souvent établies lorsque le handicap est mentionné : « *le handicap est visible, intégrer une personne handicapée nécessite d'aménager son poste de travail* ».

Les deux termes de la construction négative (« **Sans** handicap visible (...) **ni** nécessité d'aménagement de poste ») sont en effet traités par l'auteur comme des attributs communément associés à ce type de présentation de soi.

La structure de cette autre présentation est un peu plus complexe du point de vue syntaxique.

MHLm_100106_yd

```
1   Reconnu travailleur handicapé par la COTOREP, mon handicap de
2   catégorie B nécessite aucun aménagement de poste.
3   Comme vous pourrez le constater ma maturité me rend beaucoup plus
4   flexible,ouvert et autonome dans toutes les situations de plus je
5   serais bientôt sur la région parisienne car je vais rejoindre mon
6   amie qui y habite.
7   Dans l'attente de vous rencontrer, je vous prie d'agréer, Monsieur le
8   Directeur, l'expression de mes sentiments distingués.
9   [signature]
```

La présentation de soi est accomplie par un groupe participial apposé (l. 1), suivi d'un groupe verbal décrivant le handicap du candidat.

La présentation de soi comme personne handicapée et la description du handicap sont associées dans cet extrait. Produite à la suite de la présentation de soi comme personne handicapée au moyen du descripteur « reconnu travailleur handicapé par la COTOREP », la description du handicap contribue à corriger une série d'inférences qui pourraient être produites à partir de la catégorisation du candidat comme personne handicapée. En effet, l'organisation textuelle de la description (l'ordre des propositions et de leurs différents constituants) suspend les inférences déclenchées par la première description, en faveur de la seconde, orientée vers l'absence de nécessité de procéder à un aménagement du poste de travail. Au moyen de la référence à des catégories de handicap « mon handicap de catégorie B » (l. 1-2), le candidat décrit son handicap comme n'appartenant pas à la catégorie des handicaps lourds, conventionnellement classés en catégorie C. Il n'est pas nécessaire pour cela qu'il dévoile davantage la nature de son handicap. En effet, les différents acteurs intervenant dans le domaine de l'accompagnement des personnes handicapées – qu'il s'agisse des intervenants médico-sociaux ou des personnes chargées de l'accompagnement des salariés et futurs salariés handicapés au sein des entreprises – sont familiers des catégories de handicap (A, B et C, du handicap le plus léger au handicap le plus lourd) décrites par les anciennes COTOREP¹⁴³.

Ces modes de description constituent des façons de faire qui rendent non pertinent le handicap : celui-ci n'ayant pas d'incidence (une moindre *importunité*) sur l'organisation du poste de travail visé par le candidat, sa description exhaustive est traitée comme n'étant pas nécessaire.

Présentation de soi comme personne handicapée et présentation du handicap sont également imbriquées dans l'extrait suivant, dans lequel la candidate utilise là encore le groupe verbal « ne nécessite aucun aménagement » dans les descriptions produites.

MHLm_060108_cd

¹⁴³ Depuis la loi n°2005-102 du 11 février 2005 sur le handicap et la mise en place des Commissions pour les Droits et l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH), les catégories identifiées par la COTOREP (A, B et C) ont été supprimées. Leur mention sur les justificatifs présentés par les candidats s'avérerait en effet discriminante pour les personnes dont le handicap était le plus lourd (catégorie C).

1 **Etant atteinte d'une maladie immunitaire, je suis reconnue**
2 **travailleur handicapé. Cette maladie ne nécessite aucun aménagement**
3 et ne m'a pas empêché d'exercer ma précédente fonction, sans aucun
4 arrêt maladie. Bien au contraire, j'en ai développé des qualités
5 personnelles fortes : une motivation à toute épreuve ainsi qu'une
6 force de conviction. Mon souhait est d'intégrer une équipe où je
7 pourrais démontrer ma forte adaptabilité et mes capacités à évoluer.
8 Mes précédentes expériences m'ont permis de développer mon sens des
9 responsabilités, mes qualités relationnelles et mon côté créatif.
10 Autonome et rigoureuse, je sais m'intégrer facilement dans une
11 nouvelle équipe de travail grâce à une convivialité naturelle.

Dans cet extrait, la description d'un état de santé (« étant atteinte d'une maladie immunitaire » l. 1) constitue une justification de la présentation de soi comme personne handicapée, formulée dans la proposition juxtaposée. Dans la description produite dans la phrase suivant (l. 2), la candidate s'oriente vers l'absence d'incidence de ce type de handicap pour le poste de travail, *i.e.* l'absence de nécessité de procéder à un aménagement du poste de travail, qui viserait à compenser l'*importunité* du handicap. Ainsi, la description du handicap (« une maladie immunitaire », l. 1 ; « cette maladie » l. 2) justifie à la fois l'attribution du statut de travailleur handicapé et l'absence d'aménagement du poste de travail. En d'autres termes, la *maladie-handicap* constitue un bon critère pour l'attribution de la reconnaissance administrative mais est décrit comme ne permettant pas d'inférer une prise en charge du handicap par l'employeur sous la forme d'aménagements. La non-validité de ces inférences est produite par la description du handicap en termes de « maladie immunitaire », traitée comme un cas non typique de handicap.

D'ailleurs, dans la suite de sa candidature, l'auteur poursuit le rejet des inférences communément déclenchées par la présentation de soi comme personne handicapée. Ce faisant, il constitue le handicap en motif même du caractère adéquat de sa candidature (l. 8-11).

Faire valoir un sixième sens pour produire l'adéquation de la candidature

Certaines descriptions du handicap mobilisées dans les mails de candidatures constituent de manière encore plus forte le handicap en ressource pour l'Entreprise. Il ne s'agit plus seulement de corriger des attentes normatives liées à la mention du handicap, mais plutôt de décrire le handicap comme une ressource à part entière permettant une optimisation de la réalisation des différentes tâches liées au poste de travail.

C'est également en ces termes que le *slameur* « Grand Corps Malade » décrit le handicap. Dans un slam autobiographique intitulé « sixième sens »¹⁴⁴, le chanteur, ayant perdu accidentellement une partie de sa mobilité, décrit le handicap comme un moyen de développer un sixième sens (s'ajoutant aux cinq modes de perception sensorielle) et constituant ainsi un atout ou une ressource supplémentaire par rapport à l'ordinaire. E. Goffman (1975:16) fait également référence à « certaines qualités souhaitables mais peu souhaitées, teintées de surnaturel, telles le 'sixième sens' ou 'l'intuition' » : il cite l'exemple (emprunté à A. Gowman, 1957:198) des personnes aveugles au sujet desquelles il est fréquent de penser que la perte du sens de la vue démultiplie la sensibilité des autres sens ou « donne accès à d'autres canaux de perception fermés à d'autres ».

Nous avons vu plus haut (cf. p.256), à partir de l'analyse d'articles extraits de supports diffusés dans l'Entreprise, quelles sont les pratiques discursives qui permettent de constituer le handicap en ressource : faire valoir un nombre important de domaines dans lesquels peuvent être constatés des avantages liés au handicap. Ces avantages sont formulés par l'utilisation de termes associés à l'apport de valeurs ou d'efficacité (« innovation » l. 4, « créateur de valeurs et de richesses » l. 11).

EG_guide-pour-l'emploi_AGEFIPH_092007_extrait « adam »

- 1 — En quoi le handicap peut-il constituer une richesse ?
- 2 — **Dans mon parcours**, il m'a permis de mieux me connaître et
- 3 d'apprendre la persévérance. **À l'échelle de la société**, il peut aussi
- 4 être créateur de valeurs et de richesses. Qui se souvient que la
- 5 télécommande du téléviseur a été inventée pour les tétraplégiques ?
- 6 Mon activité actuelle s'appuie précisément sur le principe que le
- 7 handicap est une source d'innovation utile à tous. J'ai ainsi
- 8 participé à la mise au point d'un système de guidage pour s'orienter
- 9 dans les couloirs du métro via un téléphone mobile doté de la
- 10 technologie bluetooth. Je travaille aussi sur plusieurs projets en
- 11 lien avec l'accessibilité du Web. Autant **d'innovations** qui profitent
- 12 aux **personnes handicapées autant qu'aux personnes valides**

Ces mêmes façons de faire sont mobilisées dans la rédaction de mails de candidatures s'attachant par définition à produire l'adéquation du candidat à l'offre d'emploi visée. Dans

¹⁴⁴ Un titre de son album « Midi 20 », paru en 2006 sous le label *Universal*.

ces textes, la constitution du handicap en ressource participe de la production de l'adéquation de la candidature aux besoins de l'Entreprise. Le handicap est alors présenté comme une source d'avantages et du développement de compétences.

Constituer le handicap en ressource implique la mobilisation de modes spécifiques de description du handicap et/ou de présentation de soi comme personne handicapée. Ces modes diffèrent des modes sélectionnés dans les contextes dans lesquels le handicap est traité comme un problème dont il s'agit de déterminer l'origine et l'incidence.

MHCa_201106_pc

1 Madame, Monsieur,
2 Je me permets de vous écrire afin de poser ma
3 candidature pour un contrat en alternance de vendeuse expérimentée.
4 Je suis reconnue travailleur handicapé Catégorie C. Ma motivation et
5 mon envie de m'insérer dans la société comme toutes personnes de mon
6 âge sont de plus en plus importantes. J'estime avoir les qualités
7 nécessaires pour occuper ce poste. **J'ai appris avec les années à**
8 **faire de mon handicap un atout.** Je suis proche des gens et m'adapte
9 facilement. Je recherche un contrat en Région Centre ou en Région
10 Parisienne. J'aimerais que vous m'accordiez un entretien. Etant à
11 votre entière disposition pour de plus amples informations, je vous
12 prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations
13 distinguées.
14 [signature]

L'étude de ce court extrait permet de voir comment la description du handicap comme atout s'insère dans l'argumentaire visant à produire l'adéquation. Il est possible d'identifier plusieurs séquences dans ce texte. La présentation du handicap comme atout apparaît dans la troisième séquence du mail :

1^{ère} séquence (l. 1-2) : exposition du motif du mail (*Reason for call*, Sacks, 1992, LC1:313) ;

2^{ème} séquence (l. 4) : présentation de soi comme personne handicapée mobilisant la catégorisation opérée par l'attribution d'un statut administratif ;

3^{ème} séquence (l. 4-9) : motivation de la candidature.

Dans cette troisième séquence, l'objet de discours *handicap* est introduit lors de la formulation des qualités identifiées par le candidat. Il est inséré dans une liste de qualités, au même titre que les compétences relationnelles (« je suis proche des gens et m'adapte facilement » l. 8-9). Le candidat justifie ainsi la qualité de sa candidature. Il expose ensuite, dans une quatrième séquence, le périmètre de sa recherche (l. 9-10).

Le handicap est donc mobilisé comme ressource pour produire l'adéquation de la candidature aux besoins et attentes de l'Entreprise. Cela consiste à décrire le handicap comme un élément dont on peut retirer des avantages supplémentaires. Ces descriptions sont souvent accompagnées de descriptions renvoyant à un changement de perspective, à une réévaluation de l'incidence du handicap. Les descriptions au moyen desquelles le handicap est constitué en atout contiennent en effet des expressions liées au changement ou à l'évolution : « j'ai appris avec les années ».

Ce changement de perspective sur l'incidence du handicap est également visible dans le texte du *slameur* Grand Corps Malade. Le handicap y est présenté comme un facteur inflexible de l'expérience personnelle du monde environnant et des situations dans lesquelles sont engagées les personnes handicapées.

EG_textes chansons&littérature_6ème sens¹⁴⁵

1 **Quand** la faiblesse physique devient une force mentale
2 **Quand** c'est le plus vulnérable qui sait où, quand, pourquoi et
3 comment
4 **Quand** l'envie de sourire redevient un instinct vital
5 **Quand** on comprend que l'énergie ne se lit pas seulement dans le
6 mouvement
7 Parfois la vie nous teste et met à l'épreuve notre capacité
8 d'adaptation
9 **Les 5 sens des handicapés sont touchés mais c'est un 6ème qui les**
10 **délivre**
11 Bien au-delà de la volonté, plus fort que tout, sans restriction
12 ce 6ème sens qui apparaît, c'est simplement l'envie de vivre.

L'auteur exprime dans ce texte le constat d'un changement (« quand » aux l. 1 à 5 ; l'emploi de verbes tels que « devient » l. 1 ; « redevient » l. 4, « apparaît » l. 12), lié non pas à la survenue ou à la disparition du handicap, mais plutôt à la prise de conscience que celui-ci peut constituer un atout (« force mentale » l. 1 ; « 6ème sens » l. 9).

En décrivant ainsi le handicap, les candidats expriment des valeurs évaluées positivement par les recruteurs. De telles descriptions traduisent en effet à leurs yeux une aptitude accrue à se connaître soi-même et à s'adapter, acquises au travers de l'expérience même du handicap.

¹⁴⁵ Se reporter à l'annexe 2.6 pour consulter le texte intégral des paroles.

Outre l'affirmation que le handicap constitue une ressource, c'est peut être cette deuxième lecture qui retient davantage l'attention des recruteurs.

L'extrait présenté ci-dessous, tiré d'une lettre de motivation, est très similaire. Cependant, la présentation de soi comme personne handicapée intervient plus tardivement, à la l. 21. Faisant suite à la référence aux expériences professionnelles, la description du handicap produite (l. 22-24) permet d'introduire une seconde série de compétences, directement liées à l'expérience du handicap.

MHLm_291106_k

1 Madame, Monsieur,
2 Je me permets de vous envoyer ma candidature concernant le poste
3 d'infographiste que vous proposez.
4 Depuis six ans, mon expérience en tant qu'infographiste dans le
5 domaine de la PAO m'a permis d'acquérir les compétences requises pour
6 le poste à pourvoir au sein de votre entreprise.
7 Autonome, rigoureux, créatif, passionnant fort de mes acquis, je me
8 sens de prendre en charge tous types de tâches : mailings, dépliants,
9 brochures, catalogues, éditions de luxe, journaux et autres dossiers
10 complexes.
11 Au cours de mes expériences professionnelles, j'ai eu l'occasion de
12 réaliser et concevoir différents types de supports :
13 - flyers, affiches, brochures, logos
14 - calendrier de sapeurs-pompiers
15 - maquettes de bulletins municipaux
16 - autres réalisations d'encarts publicitaires
17 Je souhaiterai mettre à profit ces compétences au sein de votre
18 structure mais aussi acquérir votre savoir-faire et votre
19 professionnalisme. De plus, je suis mobile géographiquement et
20 vraiment motivé.
21 **Je suis malentendant, mais j'ai toujours su m'adapter aux différentes**
22 **entreprises. J'apprécie particulièrement le travail en équipe. De**
23 **plus mon handicap m'a appris à trouver des moyens pour communiquer**
24 **plus aisément avec les autres.**

La présentation de soi comme personne handicapée, à travers l'auto-catégorisation « je suis malentendant », est produite après la présentation et/ou la référence aux qualités et compétences détenues par le candidat.

Le poste visé est mentionné dès le début du corps du texte, après les salutations conventionnelles, dans un acte explicite de candidature (« je me permets de vous envoyer ma candidature pour un poste d'infographiste » l. 2-3). Pour produire l'adéquation de sa candidature, l'auteur fait référence – sans les détailler – aux compétences et qualités requises. Leur caractère exhaustif est produit par la formulation de listes. Une première série d'adjectifs apposés (l. 7) constitue une première liste des qualités que le candidat estime posséder. Deux autres listes énumèrent une série de tâches professionnelles, envisagées comme réalisables dans le cadre d'une nouvelle expérience (première liste l. 8-10) ou réalisées précédemment (l. 12-16). Dans ce second paradigme, le format liste est rendu plus visible encore par l'usage de tiret en tête de chaque item et par le retour à la ligne systématique. La présentation de soi comme personne handicapée (l. 21) permet là aussi d'introduire d'autres capacités et compétences (adaptation, communication).

21 Je suis malentendant, mais j'ai toujours su m'adapter aux différentes
22 entreprises. J'apprécie particulièrement le travail en équipe. De
23 plus mon handicap m'a appris à trouver des moyens pour communiquer
24 plus aisément avec les autres.

L'usage du comparatif de supériorité (« plus aisément » l. 24) situe l'origine des capacités de communication développées dans l'expérience liée au handicap et permet d'inférer que ces capacités auraient été moindres sans la survenue de la surdité. Là encore, les capacités associées au handicap sont accompagnées de l'expression d'un changement ou d'une évolution : « m'a appris » l. 23. La présentation de soi comme personne handicapée permet donc de développer une nouvelle série de capacités ou compétences que le candidat estime détenir, faisant de lui un *bon* candidat pour le poste visé.

Quant à l'usage de la conjonction de coordination *mais*, il révèle en creux des attentes normatives liées au handicap qui sont ici jugées comme étant non pertinentes. L'emploi de *mais* dans les mails de candidature réclame une analyse plus détaillée. Nous reviendrons sur ces usages plus bas (cf. 2.3.2a).

Faire valoir l'intérêt économique du recrutement d'un candidat reconnu travailleur handicapé

Dans les mails de candidatures, le handicap peut constituer une ressource pour le développement de compétences ou de qualités relationnelles mais également un avantage

économique lié à l'emploi de personnes handicapées. Les dispositions financières ont vocation à favoriser l'embauche de personnes handicapées et les entreprises ont bien mesuré l'enjeu économique que représentent ces avantages financiers secondaires (cf. supra *Constituer l'intégration des personnes handicapées en enjeu*). La référence à ces avantages économiques est mobilisée par les candidats comme un moyen permettant de faire valoir l'intérêt que représente leur candidature en comparaison de l'embauche d'une personne ne bénéficiant pas du statut de travailleur handicapé.

Parmi ces avantages, on peut distinguer : les aides versées par l'AGEFIPH et celles versées par l'État. Les premières constituent un large éventail, allant du versement d'une prime à l'embauche (attribuées à l'employeur *et* au salarié handicapé) au financement des aménagements de poste qui pourraient s'avérer nécessaires. Dans le cadre des aides de l'État destinées à accompagner dans leur recherche d'emploi certaines catégories de demandeurs dits *éloignés de l'emploi*, les employeurs peuvent bénéficier d'allègements de charges sur les salaires versés (c'est le cas notamment du dispositif du Contrat Initiative Emploi – CIE). S'y ajoute la diminution des taxes versées à mesure que l'Entreprise recrute des personnes handicapées.

Les méthodes par lesquelles un candidat handicapé fait valoir l'intérêt économique de son embauche s'appuient sur l'existence de pénalités financières auxquelles s'exposent les entreprises qui ne respectent pas l'obligation légale. Elles sont le reflet des pratiques au moyen desquelles les entreprises élaborent en interne des modèles économiques (on les appelle *business cases*) qui mettent en évidence les avantages économiques (positionnement de marque, recherche de nouveaux viviers de ressources humaines) et financiers (économies réalisées et aides perçues) liés à l'embauche de personnes handicapées. Dans les deux cas, ces façons de faire sont représentatives des conséquences de l'instauration de quotas d'embauche associés à de lourdes pénalités financières.

Les pratiques mises en œuvre par les personnes handicapées en recherche d'emploi révèlent donc une prise de conscience – et surtout une mobilisation pour des fins pratiques – des problématiques et enjeux de l'Entreprise. Pour les destinataires de ces mails, un tel positionnement peut être interprété comme le gage d'une bonne connaissance du *monde de l'entreprise* – conçu comme un espace dans lequel s'appliquent des finalités pratiques spécifiques – et d'une certaine façon de la reconnaissance de la légitimité des enjeux identifiés.

Dans l'extrait présenté ci-dessous, tiré d'une lettre de motivation, un lien est établi par la locution prépositionnelle « à ce titre » (l. 1) entre la présentation de soi comme « travailleur handicapé » et l'attribution d'aides (l. 2). L'usage d'une tournure au conditionnel (« dans le cas où vous m'embaucheriez » l. 2-3) contribue également à associer la perception d'aides au statut de « travailleur handicapé ».

MHLm_291106_k

25 Je suis reconnu travailleur handicapé à ce titre vous pouvez
26 bénéficier d'aides supplémentaires dans le cas où vous
27 m'embaucheriez.
28 Je me tiens à votre disposition pour vous rencontrer et vous fournir
29 toutes informations complémentaires sur mon parcours.
30 Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.
31 [signature]

Ainsi, la possibilité pour l'employeur de percevoir certaines aides est suspendue à la fois à l'embauche du candidat et à sa catégorisation comme personne handicapée.

Dans une autre lettre de motivation, les mêmes façons de faire sont mobilisées mais le candidat s'oriente de manière plus visible vers le caractère connu et évident de ces avantages du point de vue du futur employeur.

MHLm_081106_kg

1 Monsieur,
2 Je suis infographiste, opérateur pao¹⁴⁶ pré-presse et photographeur. Je
3 maîtrise toutes les étapes de la chaîne graphique de la maquette à la
4 fabrication. (acrobat, indesign, xpress, illustrator, photoshop,
5 preps). Je maîtrise également le grand format numérique.
6 Je m'occupe en outre du suivi des travaux, de la mise en conformité
7 des fichiers pour l'imprimerie, du contrôle de qualité, et du service
8 à la clientèle dans le respect des délais et des normes de
9 fabrication.
10 Ma priorité est la reprise d'une activité. Je suis disponible de
11 suite.
12 Je suis malléable, opérationnel rapidement, polyvalent et autonome.

¹⁴⁶ Publication Assistée par Ordinateur.

13 Professionnalisme, ponctualité, rigueur, sociabilité me permettent
14 d'envisager notre collaboration dans un bon esprit.
15 Je suis déclaré TH par la cotorep mais parfaitement mobile.
16 **(possibilités d'aides à l'embauche, aides dégressives employeur, etc)**
17 Veuillez agréer Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.
18 [signature] [coordonnées]

Du point de vue de son organisation, cette lettre de candidature est assez proche de l'extrait que nous avons analysé plus haut (MHLm_291106_k) : la présentation de soi comme personne handicapée est produite à la fin du texte, après une présentation détaillée des capacités détenues et des compétences acquises au cours d'autres expériences professionnelles (l. 2 à 14). Une première présentation de soi, produite dès les premières lignes du texte sélectionne d'abord une identité de catégorie professionnelle : « je suis infographiste, opérateur pao pré presse et photographe » l. 2). Cette première identité est sélectionnée pour les fins pratiques de la recherche d'emploi.

Dans cet extrait, la référence à l'identité de personne handicapée (« je suis déclaré TH par la cotorep » l. 15 – TH étant une abréviation communément utilisée pour *travailleur handicapé*) ne constitue pas un moyen d'introduire une autre série de compétences ou de qualités relationnelles mais plutôt l'occasion de faire référence aux aides dont l'employeur pourra bénéficier (l. 16) au titre de l'embauche d'un candidat « déclaré TH » (l. 15). Par le choix de la mise entre parenthèses des aides auxquelles il est fait référence, de la citation précise de deux d'entre elles suivie de la mention « etc », le candidat s'oriente vers l'existence d'un savoir partagé avec l'employeur concernant ces avantages financiers. Il postule en effet le caractère connu et allant de soi des éléments évoqués et la non-nécessité de détailler de manière exhaustive la nature ou le nombre des aides.

Il est possible d'identifier des similarités avec la formulation de la présentation de soi dans cette série d'extraits. Outre qu'elles interviennent plus souvent en fin de texte, ces présentations de soi comme personne handicapée ne semblent pas orientées vers la revendication d'une identité ou la description détaillée du handicap. Au contraire, elles semblent plutôt constituer un alibi permettant de faire valoir des intérêts identifiés pour l'Entreprise sous réserve que la candidature soit retenue.

Les modes de présentation de soi mobilisés dans cette série d'extraits ont en commun d'être exprimés dans un format minimal, n'indiquant ni la nature du handicap, ni son origine. Par

ailleurs, la formulation choisie mobilise des instances (« cotorep ») et opérations (« [être] reconnu ») administratives de catégorisation :

MHLm_081106_kg

15 Je suis déclaré TH **par la cotorep** mais parfaitement mobile.
16 (possibilités d'aides à l'embauche, aides dégressives employeur, etc)

MHLm_291106_k

1 Je suis **reconnu** travailleur handicapé à ce titre vous pouvez
2 bénéficier d'aides supplémentaires dans le cas où vous
3 m'embaucheriez.

Les attentes normatives ordinairement associées à la catégorie des personnes handicapées ne s'appliquent pas de la même façon selon que le candidat mobilise des formes de présentation de soi comme « être handicapé » ou « être reconnu/déclaré travailleur handicapé ». En effet, dans le second cas, la mobilisation du statut de travailleur handicapé permet de suspendre les inférences culturelles. Nous nous intéresserons à ces façons de faire qui autonomisent l'appartenance à la catégorie des attentes normatives (cf. infra 2.3.1b).

Les modes de présentation de soi mobilisés par les candidats pour faire valoir l'intérêt économique que représente l'embauche d'une personne handicapée ont également en commun d'être très brefs, décrivant rarement la nature exacte du handicap au moyen de compléments syntaxiques.

Moins le handicap est traité comme un stigmate (*i.e.* comme quelque chose qui pose problème), plus la présentation de soi comme personne handicapée intervient tardivement dans le développement des mails de candidatures ou des lettres de motivation. On remarque également une tendance moindre à formuler des descriptions détaillées du handicap, si ce n'est pour justifier du développement de qualités personnelles acquises au travers du vécu du handicap.

En tant que destinataire de ces mails pour l'Entreprise et doctorante engagée dans un travail de recherche, nous avons été impressionnée par la régularité de ces façons de faire. En effet, pour chaque cas de figure identifié, nous avons pu rassembler un nombre significatif de mails mobilisant des formulations et des modes d'organisation du texte similaires. Par ailleurs les pratiques mises en œuvre semblent constituer un écho fidèle aux descriptions produites dans

le contexte de l'Entreprise au sein de laquelle nous avons mené notre travail. Une partie de l'explication de ces régularités nous a été fournie dans le cadre du travail documentaire réalisé dans le cadre de nos attributions au sein de l'Entreprise. Dans le cadre de ses programmes d'aide aux personnes handicapées en recherche d'emploi, l'AGEFIPH a mis en place un programme spécifique baptisé « handicompétences », pour lequel des fonds supplémentaires ont été engagés pour la période 2006-2008. Il s'agit d'une « opération destinée à répondre aux besoins de préparation à l'emploi, de formation et de qualification des personnes handicapées »¹⁴⁷. Ce programme se compose de plusieurs volets d'action, l'un d'entre eux s'intitulant « valoriser son emploi, sa candidature et savoir parler de son handicap ». Ils proposent au bénéficiaire « [d'] identifier ses atouts face à un employeur, [de] développer sa capacité à les présenter et à les communiquer. [De] développer sa capacité à communiquer et savoir communiquer sur son handicap ». L'envergure de ce programme et des publics visés constitue une première explication des régularités observées.

Mais il n'explique qu'en partie l'observation de telles régularités qui sont également liées à la visibilité pour les candidats des enjeux identifiés par l'Entreprise (mesures incitatives) : les enjeux majeurs des entreprises peuvent en effet être perçus par tout-un-chacun. C'est sur la base de ces connaissances que les candidats mobilisent les méthodes que nous avons décrites, afin d'augmenter leurs chances de trouver un emploi.

¹⁴⁷ Source : Communiqué de presse AGEFIPH du 30 mai 2006.

2.3 Phénomènes d'instabilité

Dans ce qui précède, nous avons analysé les façons de décrire le handicap tantôt comme un stigmate (2.1), tantôt comme une ressource pour l'Entreprise, engagée dans une politique d'intégration des personnes handicapées, ou pour la personne handicapée à la recherche d'un emploi (2.2). Nous allons maintenant nous intéresser aux situations dans lesquelles ces deux types de descriptions sont mis en tension, révélant leur instabilité.

Au cours de notre travail, notre appréhension du handicap a été guidée tantôt par l'approche telle que développée par H. Sacks des catégories et processus de catégorisation, tantôt par l'analyse du handicap en tant qu'objet de discours.

Dans le premier cas, nous nous attachons à rendre visible une approche en termes d'accomplissement pratique (tirée de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle qui s'est développée en partie en son sein) qui s'oppose à une vision réifiée de la catégorie des personnes handicapées. Les ethnométhodologues appliquent cette approche à l'ensemble des faits sociaux, traités comme des accomplissements pratiques, c'est-à-dire comme ne s'imposant pas objectivement aux individus. Les références aux travaux de H. Sacks sur la catégorisation nous permettent de rappeler que la catégorisation n'est pas un état de fait donné mais un travail de sélection situé et que les membres partagent un ensemble de connaissances sur la catégorie (attentes culturelles, droits et obligations).

Si les analyses de H. Sacks permettent de travailler sur les inférences, le savoir culturel associé aux catégories ou sur les règles déterminant l'appartenance (activités, droits et devoirs....), les aspects linguistiques y sont cependant moins prégnants (Mondada, 1994:98).

Un des points qui s'est avéré d'un intérêt particulier est le travail réalisé en discours par les participants, permettant des réflexions sur la dimension linguistique de la construction des catégories. Des descriptions comme « *Le handicap c'est ...* » relèvent de l'analyse de la structuration des catégories autant que de l'analyse de la mobilisation des ressources linguistiques dans l'élaboration des objets de discours¹⁴⁸. Ces descriptions sont mobilisées dans les réunions d'information-sensibilisation ou les supports de communication interne. En s'engageant dans une politique d'intégration des personnes handicapées, l'Entreprise a identifié un premier plan d'action : définir le handicap. Cette définition est – selon l'Entreprise

¹⁴⁸ Bien entendu, dans les travaux développés en linguistique interactionnelle, l'approche développée par H. Sacks des processus de catégorisation est appliquée aux opérations sur les objets de discours, en distinguant par exemple des dynamiques de centration autour d'un noyau catégoriel ou au contraire de distanciation.

– un préalable à deux types d'actions. La première consiste à identifier les personnes qui seront – ou sont susceptibles de devenir – bénéficiaires de cette politique, la seconde consiste à mettre en circulation les définitions du handicap produites dans le cadre des réunions d'information-sensibilisation auprès de l'ensemble des salariés¹⁴⁹.

Ce qui est en jeu, ce sont moins les catégories pertinentes pour identifier et décrire les personnes (*handicapé* s'opposant par exemple à *valide*) que la formulation de la catégorie elle-même de telle manière qu'elle puisse coïncider avec les fins pratiques de l'Entreprise (enjeux et pertinences économiques, managériaux, etc.). Dans cette perspective, la catégorie *handicap* est constituée en objet de discours, structuré par des processus linguistiques. Adopter la notion d'*objet de discours*, c'est adopter une vision de la langue non référentialiste et considérer non pas que les objets préexistent, mais plutôt qu'ils sont construits *par* et *dans* le discours. C'est la question de l'adéquation référentielle qui est saillante dans ces interactions. Les travaux de L. Mondada (1994) nous conduisent à concevoir cette référence comme étant construite localement et interactivement et non dans son rapport avec une réalité indépendante. À l'inverse, les procédures de formulation de l'objet de discours *handicap* mises en œuvre dans les réunions d'élaboration de supports de communication relèvent d'une vision référentialiste de la langue, liée à l'idéologie de l'Entreprise. C'est ce que nous avons observé dans nos analyses sur la constitution du handicap en ressource, et notamment de l'orientation des participants vers l'inadéquation d'une ressource langagière (cf. 2.2.2a).

La distinction que nous sommes amenée à établir entre catégorie d'appartenance et objet de discours ne signifie pas que nous traitons l'une et l'autre de ces notions comme étant indépendantes. Nous allons maintenant nous intéresser aux nombreuses interactions qui permettent d'identifier une tension entre d'une part l'orientation des participants vers un savoir communément admis sur le handicap (le stigmat), et d'autre part la tentative de redéfinition en langue produite par l'Entreprise (la ressource). Il apparaît que l'enjeu identitaire d'appartenance à la catégorie n'est pas contrôlé par la définition que propose l'Entreprise, c'est-à-dire que le traitement de l'appartenance n'est pas contraint par sa grille de lecture. Nous nous sommes déjà intéressée à ces tensions dans des extraits analysés plus haut (cf. supra p.210), à travers les phénomènes relevant de la modalisation en discours second, mobilisant un savoir communément admis sur le handicap pour produire une autre définition, plus pertinente pour les fins pratiques de l'Entreprise (cf. supra 2.2.2).

¹⁴⁹ Nous adoptons, dans cette formulation, le point de vue de l'Entreprise qui ne traite pas les pratiques de mise en circulation d'une définition comme étant constitutives pour l'objet de discours lui-même.

Dans cette troisième partie de nos analyses, nous allons nous intéresser plus précisément aux phénomènes d'instabilité. Ceux-ci sont rendus visibles dans les occasions dans lesquelles la définition du handicap sélectionnée par l'Entreprise est traitée comme ne coïncidant pas avec l'interprétation située du handicap. Après avoir précisé les caractéristiques de cette définition – une définition *réifiée* que sélectionne l'Entreprise (2.3.1a) tout autant que certaines personnes handicapées dans des mails de candidatures (2.3.1b) – nous nous intéresserons à l'analyse de deux extraits, révélant tous deux ces *non-coïncidences* (2.3.1c et 2.3.1d). Les opérations sur les catégories thématiques par les participants révèlent également cette instabilité (2.3.2), qu'il s'agisse d'opérations de distanciation produites par l'usage de « mais » (2.3.2a) ou de centration, produites par l'usage de « vrai » (2.3.2b). 2.3.2c

2.3.1 Définition réifiée et interprétation située

Pour les finalités liées à la mise en œuvre de la politique d'emploi à l'intention des personnes handicapées, la version du handicap préférentiellement sélectionnée par l'Entreprise est une définition *réifiée*. Elle mobilise la notion de statut de travailleur handicapé, tel que défini par la loi.

Cette définition est également mobilisée dans les mails de candidatures adressés par des personnes handicapées, participant ainsi de la production de l'adéquation de la candidature.

a. L'Entreprise sélectionne une définition réifiée du handicap

La mobilisation de la notion de *statut* de travailleur handicapé par l'Entreprise conduit à la production d'une interprétation *réifiée* du handicap. La catégorie handicap est sémantiquement travaillée pour être débarrassée de ses connotations : la *réification* du handicap consiste en la déconnexion de la catégorie et des inférences culturelles qui lui sont associées. C'est cette déconnexion que nous cherchons à rendre par le terme *réification*, employé au sens de *temporairement solidifié, stabilisé*, qui consiste en une décontextualisation de l'appartenance catégorielle. En d'autres termes, nous pourrions parler d'*autonomisation*, dans la mesure où l'appartenance à la catégorie ne s'apprécie plus en fonction du contexte.

Deux exemples – fréquemment mobilisés par l'Entreprise – sont révélateurs de ces façons de faire. Il s'agit des cas suivants :

- *un boulanger devenu allergique à la farine*
- *une coiffeuse devenue allergique aux produits de coloration*

Ils sont mobilisés comme étant prototypiques d'une vision du handicap déconnectée des attentes culturelles qui lui sont traditionnellement associées. En effet, dans le contexte particulier de l'Entreprise au sein de laquelle nous avons mené ce travail de recherche, aucune activité professionnelle n'amène les salariés à se trouver en contact avec des farines ou des produits de coloration. Ce n'est donc pas n'importe quelle description du handicap que les membres de la Mission produisent lorsqu'ils évoquent en réunion d'information le cas d'un boulanger devenu allergique à la farine. Du point de vue de la définition qu'en donne le code du travail¹⁵⁰, ce boulanger est considéré comme travailleur handicapé dans le contexte de l'activité professionnelle qu'il exerçait jusqu'à la survenue de son problème de santé. Cette allergie ne lui permet plus d'exercer son métier actuel. Son statut peut donc être reconnu administrativement par la CDAPH (ex-COTOREP), lui permettant de bénéficier des aides et avantages réservés à cette catégorie de bénéficiaires de la loi pour l'emploi des personnes handicapées. C'est à toutes fins pratiques que l'on explique alors qu'ayant obtenu le statut de travailleur handicapé, il a pu bénéficier d'une formation d'informaticien, dispensée par l'AGEFIPH, lui permettant de trouver un nouvel emploi dans une société d'assistance téléphonique. Dans le contexte de ce nouvel emploi, cet ancien boulanger n'est plus en situation de handicap tel que l'avait catégorisé la CDAPH, car son métier n'implique plus qu'il soit en contact avec des farines. Or il bénéficie provisoirement du statut de travailleur handicapé bien qu'il ne soit plus en situation de handicap.

Pendant la durée de validité de la catégorisation opérée par la CDAPH au moyen du statut de travailleur handicapé, son appartenance catégorielle est *réifiée* par le statut administratif.

Cette réification est limitée dans le temps car dans le cas de maladies professionnelles, dues aux conditions de travail (comme l'exposition prolongée aux poussières de farine), le statut est attribué temporairement, pour une période allant souvent de deux à cinq ans. Le renouvellement du statut est suspendu à l'appréciation de la nouvelle situation de travail du salarié. Embauché par l'Entreprise alors qu'il bénéficiait toujours du statut de travailleur

¹⁵⁰ « Est considérée comme travailleur handicapé toute personne dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite de l'altération d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales ou psychiques » Article L.5213-1 du Code du Travail.

Ce statut, attribué par la CDAPH (Commission pour les Droits et l'Autonomie des Personnes Handicapées) permet de passer du constat d'une insuffisance en contexte à un statut social produisant l'appartenance à une catégorie.

handicapé, il y a fort à parier qu'une future évaluation de sa situation de travail conclura qu'à ce nouveau poste il n'est plus en situation de handicap. Le statut ne sera pas maintenu. Cette personne ne fera donc plus partie du contingent de personnes handicapées valorisé au titre des quotas légaux. C'est moins l'Entreprise que la loi qui permet cette réification. Au fond, l'Entreprise exploite simplement le temps qu'il reste avant l'échéance de la reconnaissance afin de pouvoir compter cette personne au titre du quota d'embauche de personnes handicapées. Elle s'acquitte ainsi temporairement de son obligation d'emploi alors qu'elle-même ne considère pas que ce nouveau salarié est en situation de handicap.

Ces dispositions administratives et législatives visent à favoriser la reconversion professionnelle de personnes ne pouvant plus exercer leur métier : elles incitent les entreprises à les recruter alors même qu'elles n'ont pas l'expérience professionnelle requise pour l'emploi visé¹⁵¹. La possibilité de valoriser ces personnes dans les quotas de personnes handicapées – allégeant ainsi les taxes versées à l'AGEFIPH – constitue un avantage compensant l'intégration d'une personne dont le parcours professionnel serait jugé inadéquat au poste visé.

Ces *prototypes* – qu'il s'agisse du boulanger ou d'une coiffeuse devenue allergique aux produits de coloration – sont mobilisés dans le but de convaincre qu'une personne bénéficiant du statut de travailleur handicapé ne sera pas nécessairement en situation de handicap dans son prochain emploi. Ils permettent de produire ainsi l'adéquation entre l'appartenance catégorielle et les contraintes de l'Entreprise. C'est ce que nous avons pu observer dans la plupart des exemples étudiés plus haut (cf. 2.2), qui analysaient les façons de rendre le handicap non pertinent, c'est-à-dire invisible et/ou ne nécessitant aucun aménagement particulier (faible *importunité* du handicap). Ces descriptions du handicap participent de la tentative de dissocier l'appartenance administrative à la catégorie des attentes normatives liées à la catégorie *ordinaire* (vs. *administrative*). En effet, les procédures administratives et ordinaires de production de l'appartenance catégorielle n'obéissent pas aux mêmes contraintes. Dans le premier cas, la maîtrise des coûts de prise en charge ou des facteurs

¹⁵¹ Ce sont ces mêmes finalités qui ont conduit à assimiler d'autres catégories de bénéficiaires à la catégorie des travailleurs handicapés. Ainsi, l'embauche de sapeurs-pompiers volontaires blessés au feu, de veuves ou orphelins de guerre sera décomptée pour l'atteinte de l'obligation d'emploi des personnes handicapées. C'est le « droit à la réparation » qui motive l'inclusion de ces catégories dans les dispositions relatives à l'emploi des personnes handicapées, visant à faciliter leur insertions professionnelle. Il est intéressant de noter qu'à ce jour, l'emploi de personnes relevant de ces catégories spécifiques de bénéficiaires n'a pas été identifié comme une façon de s'acquitter de l'obligation légale.

démographiques pourront infléchir la décision d'octroyer ou non le statut de travailleur handicapé¹⁵².

D'une manière générale, le statut administratif de travailleur handicapé est attribué après examen de l'état de santé de la personne et de son environnement. Il n'existe pas de liste de critères déterminants pour l'attribution du statut : les expertises médicales et sociales seront croisées pour statuer. En citant l'exemple du « boulanger devenu allergique à la farine », les participants réifient la catégorie de travailleur handicapé. C'est-à-dire qu'une fois le statut attribué, il est considéré comme définissant l'appartenance catégorielle quelle que soit l'interprétation que l'on peut faire de la situation ou de l'appartenance sociale de la personne considérée.

À toutes fins pratiques, il faut donc distinguer l'activité interprétative ordinaire de l'activité de catégorisation en termes de statut de travailleur handicapé par un dispositif administratif. L'Entreprise utilise cette activité administrative à ses propres fins. Dans le second cas, la catégorisation est déterminée par une procédure administrative au terme de laquelle le statut administratif sera délivré ou non.

La catégorie des personnes bénéficiaires de la loi pour l'emploi des personnes handicapées – *i.e.* les personnes reconnues administrativement travailleurs handicapés – ne fonctionne pas comme les catégories d'appartenance sociale dont la grammaire a été analysée par H. Sacks (1972a, 1972b, 1992). En effet, les propriétés catégorielles présentées par le fondateur de l'analyse conversationnelle ne s'appliquent que difficilement : les inférences culturelles (Sacks, 1992, LC1:40) sont suspendues et la propriété des catégories d'être *protected against induction* (LC1:336)¹⁵³ ou liées à des activités (*category bound*, LC1:241) ne s'applique pas

¹⁵² La distinction que nous établissons entre processus de catégorisation administratif et ordinaire pourrait paraître abusive puisque l'octroi du statut est le résultat de procédures de prise de décision collective, faisant intervenir les différents membres des commissions ayant autorité. Cependant il nous semble possible de distinguer ces processus du point de vue des logiques d'actions qu'il font intervenir et de leur portée : dire de quelqu'un qu'il est une personne handicapée n'a pas les mêmes conséquences que l'attribution de la reconnaissance administrative de travailleur handicapé. Dans le second cas, l'appartenance catégorielle produite pourra déclencher le versement d'aides financières par exemple.

¹⁵³ La propriété des catégories d'être *protected against induction* (Sacks, 1992, LC1:336), est liée à l'analyse proposée par H. Garfinkel du maintien des cadres normatifs. Les membres étant constamment engagés vers des cadres d'attentes normatives, lorsqu'un écart est constaté entre ce que les membres savent d'une catégorie et ce qu'ils observent dans le cours d'activités, ils auront plus souvent tendance à conclure à l'inadéquation de la catégorisation qu'à réviser leur savoir sur la catégorie. E. Schegloff, dans son introduction aux Lectures, précise : « *When some potential discrepancy is suggested between what is provided for the knowledge organized around some category in a categorization device and what is observably the case about some putative incumbent of such category, what may well be found is not the inadequacy of that knowledge but rather*

dans ce cas précis. Les critères médico-sociaux d'attribution du statut ne permettent pas non plus que s'exercent les règles d'application des catégories¹⁵⁴. Le lien entre catégorie et culture (LC2:215) est inopérant : une telle catégorie ne peut constituer un lieu de stockage du savoir socioculturel d'une communauté.

Ceci semble tout naturel si l'on garde à l'esprit que la catégorie constituée par les personnes auxquelles a été attribué le statut de travailleur handicapé n'est pas une catégorie d'appartenance sociale. Les enjeux identitaires liés à l'appartenance à l'une ou l'autre de ces catégories sont différents.

L'Entreprise promeut la définition réifiée du handicap (*i.e.* le statut administratif) pour les fins pratiques identifiées :

- convaincre de l'adéquation du handicap en le déconnectant des inférences communément associées.

On observera une démarche convergente des personnes handicapées dans les modalités de présentation de soi comme *bénéficiaire du statut* ou comme *personne handicapée* dans les mails de candidatures (cf. infra). Les démarches de l'Entreprise et des candidats sont le reflet l'une de l'autre.

- convaincre les salariés de la possibilité d'obtenir le statut sans que cela ne les stigmatise, afin d'augmenter le nombre de bénéficiaires en emploi et ainsi atteindre des quotas imposés par la loi et bénéficier de la réduction subséquente des taxes versées à l'AGEFIPH (cf. 2.2.2c : *Formulation du handicap et argumentaires en faveur du statut de travailleur handicapé*).

Le fait que le handicap puisse être interprété comme une ressource (économique et financière) tient justement au fait que la réification permet le décompte en vue de l'atteinte de l'obligation d'emploi et conduit à la suspension des inférences habituellement associées à l'identité de personne handicapée.

La mobilisation du statut administratif de travailleur handicapé participe de la constitution du handicap en ressource. La réification de l'approche du handicap est l'aboutissement de la constitution du handicap en ressource : il ne sert plus qu'à recenser les personnes et apprécier

the inadequacy of that person as a member of the category involved, an inadequacy which that person may feel and may seek to remedy » Schegloff dans Sacks, 1992:xli.

¹⁵⁴ *Economy rule* (LC1, 246) ; *Consistency rule* (LC1, 238) ; Règles corollaires (1972b) : *hearer's maxim* (LC1, 248) ; *viewer's maxim* (LC1, 269). cf. 1.1.3a.

le taux d'atteinte de l'obligation légale. En d'autres termes, l'Entreprise déconstruit toute la grammaire catégorielle.

On comprend la difficulté du travail à réaliser par l'Entreprise lorsque l'on pense au caractère dominant de la catégorie des personnes handicapées, qui prévaut souvent sur les autres catégorisations, effectuées au sein de collections comme la profession, la famille, etc. Pour reprendre les termes de H. Sacks, la catégorisation d'une personne comme personne handicapée est plus souvent sélectionnée comme catégorie pertinente parmi l'ensemble des catégories disponibles (pompier, père de famille, homme...) pour parler d'un membre. Des études anglo-saxonnes concernant l'utilisation du handicap et l'apparition de personnes handicapées dans les médias et particulièrement à la télévision illustrent cette tendance.

« Lorsque les personnes handicapées apparaissent positivement à l'écran, le handicap devient la caractéristique centrale de leur vie. L'accent est mis alors sur les efforts mis en œuvre pour surmonter les difficultés, les qualités de patience et d'endurance, la capacité à survivre contre l'adversité. Il est exceptionnel de rencontrer dans les médias des personnes handicapées assumant des rôles positifs – familial ou professionnel, par exemple –, le handicap n'étant qu'une caractéristique secondaire. De même, les réalisateurs évitent de faire figurer une personne présentant un handicap visible dans un rôle secondaire, car elle risquerait de détourner l'attention. Ainsi, le handicap à l'écran constitue toujours un message intentionnel »¹⁵⁵

L'orientation des participants vers l'existence de tensions et de paradoxes est liée à la coexistence de deux cadres de référence pour l'interprétation du handicap.

Il est possible de distinguer une première version du handicap – le *handicap-stigmat*, cf. 2.1 – qui est exploré à la manière d'un *prospective indexical*, c'est-à-dire que l'on cherche à identifier quelque chose qui pose problème, un déficit, un désavantage. Il est associé à des typologies visibles de handicap comme le handicap moteur (fauteuil roulant) ou les handicaps sensoriels (cécité, surdité...). Il est lié à des enjeux d'appartenance identitaire. Une seconde

¹⁵⁵ - Donaldson, J. (1981) « The visibility and image of handicapped people on television » Excerpt Child, 47 ;
- Zola, K. (1985) « Depictions of disability-metaphor, message and medium in the media : a research and political agenda » Social Sciences Journal.

version du handicap (le *handicap-ressource*, cf. 2.2) est constituée par les acteurs de l'Entreprise qui cherchent à convaincre de l'intérêt que représente l'intégration des personnes handicapées. Le handicap est alors traité comme une ressource, que ce soit pour le candidat à la recherche d'un emploi ou pour l'entreprise cherchant profiter d'avantages économiques et financiers. Il fonctionne moins comme une identité que comme un attribut. Nous avons vu plus haut (cf. p.152) qu'il était traité comme n'étant qu'un *mot* ou un *papier* avant que d'être une réalité sociale.

Il est alors possible d'identifier deux sous-catégories du handicap mobilisées dans les activités interprétatives des membres de l'Entreprise.

- La première sous-catégorie rassemble des personnes handicapées jugées aptes à travailler à la plupart des postes de l'Entreprise. Leur handicap est jugé en adéquation avec les contraintes du poste de travail (conduire un véhicule, répondre à des appels téléphoniques, être en relation directe avec la clientèle...). Il s'agit de handicaps pour lesquels il est possible d'envisager des situations dans lesquelles ils auront une moindre importunité, produisant ainsi leur adéquation.
- La seconde sous-catégorie rassemble des personnes dont les participants infèrent que leur handicap se manifestera et constituera un problème en tout contexte. Il est décrit comme étant inadéquat pour toute situation de travail de l'Entreprise.

L'appartenance à l'une ou l'autre des catégories est soumise à une interprétation locale. Le statut de travailleur handicapé peut être attribué par la CDAPH à des membres appartenant à l'une ou l'autre des catégories. Ce qui diffère, c'est l'interprétation de l'Entreprise qui cherchera à intégrer des membres appartenant à la première plutôt qu'à la seconde des sous-catégories. Au sein de la première sous-catégorie, elle privilégiera les membres dont le handicap ne fait pas sens dans le contexte du poste de travail visé. Les prototypes sélectionnés par l'Entreprise pour définir le handicap dans le contexte des réunions d'information-sensibilisation entrent dans cette catégorie : le maçon atteint de lombalgies chroniques ; l'opérateur de production diabétique ...

EG_pres_sensi_diapo05

Qu'est-ce que le Handicap ?



Une diversité :

- Visible / Invisible
- Physique / Sensoriel / Psychique
- Inné / Accidentel / Maladif
- Reconnu / Non reconnu

5

Mission Handicap Partageons l'expérience, multiplions les chances



b. Définition réifiée et adéquation d'une candidature

Certaines pratiques mobilisées pour se présenter comme personne handicapée dans les mails de candidatures font écho à la version du handicap sélectionnée par l'Entreprise. Le handicap est mentionné mais simultanément déconnecté de toute inférence socioculturelle.

L'analyse des présentations de soi permet de distinguer différents modes selon qu'ils mobilisent le handicap comme catégorie d'appartenance ne constituant pas le trait saillant de l'identité (par exemple la définition réifiée offerte par le statut de travailleur handicapé) ou qu'ils établissent une distanciation entre le handicap et les attentes normatives qui lui sont associées ordinairement

Les façons dont les candidats se présentent mobilisent la catégorie comme un statut offrant une ressource à l'Entreprise.

- *Lieux et portée de la présentation de soi comme personne handicapée dans les mails de candidatures*

La matérialité des mails de candidatures et des lettres de motivation rend disponibles plusieurs lieux du texte où il est possible d'identifier l'appartenance catégorielle de l'auteur. Outre le corps du texte (qu'il s'agisse du mail ou de la lettre jointe), d'autres champs sont disponibles. Un mail contient également des espaces périphériques (on pourrait dire paratextuels), fixés par le mode de médiation, comme le nom du destinataire, l'objet et la date de l'envoi. Les lettres contiennent conventionnellement un en-tête précisant l'identité de l'émetteur, un champ précisant le destinataire et éventuellement l'objet du courrier. Ils sont isolés du corps de la lettre par l'organisation spatiale des différentes zones de texte.

Nous avons analysé plus haut les liens entre façons de se présenter comme une personne handicapée et production de l'adéquation de la candidature. Ce qui nous intéressera dans ce qui suit, ce sont les effets produits par le placement séquentiel de la référence au handicap, qui peuvent permettre de réifier l'identité de travailleur handicapé.

Il semble que la portée réifiante de l'identité de travailleur handicapé dépende du placement séquentiel des éléments au moyen desquels il est possible de se rendre catégorisable comme personne handicapée (qui diffèrent des formulations de la présentation de soi comme personne handicapée).

Ce que nous observerons plus en détail ici diffère de ce que nous avons pu voir précédemment dans l'analyse des différentes façons de se rendre catégorisable comme personne handicapée, qu'elles soient explicites (présentation de soi à proprement parler) ou implicites (cf. supra 2.2.3c).

Nous nous intéresserons aux cas de figure dans lesquels le candidat se rend catégorisable comme personne handicapée sans que cette présentation de soi ne soit expliquée et/ou topicalisée.

Comparons par exemple les deux extraits ci-dessous :

MHLm_160806_dd

- 1 [Prénom NOM]
- 2 [adresse]
- 3 ☎ [numéro de téléphone]
- 4 25 ans
- 5 Permis B + Véhicule personnel
- 6 **Travailleur handicapé catégorie A**

MHLm_011206_mm ; MHCv_011206_mm¹⁵⁶

- 1 [Prénom NOM]
- 2 [adresse]
- 3 Portable (seulement SMS) : [numéro de téléphone]
- 4 Email [adresse électronique]
- 5 **Cotorep Catégorie C**

Ces deux extraits sont comparables du point de vue de leur disposition au sein du document : il s'agit dans les deux cas de l'en-tête d'une lettre de motivation jointe électroniquement au mail de candidature. Ils contiennent des items en commun (nom, prénom et coordonnées du candidat – adresse et éventuellement numéro de téléphone), suivis de la mention du statut administratif (par exemple « travailleur handicapé catégorie A » l. 6 du 1^{er} extrait ou « Cotorep Catégorie C » l. 5 du 2nd extrait). Outre ce tronc commun, on trouve dans l'un ou l'autre de ces extraits des items tels que l'âge ou une adresse électronique en complément des coordonnées du domicile mentionnée plus haut.

Pour le destinataire au sein de l'Entreprise, la mention du statut permet d'identifier qu'il s'agit d'une personne handicapée. La formulation du statut est très semblable dans ces deux extraits. Dans les deux cas, la catégorie de handicap est indiquée : « catégorie A », « catégorie B ». Les formules « travailleur handicapé » et « cotorep » renvoient toutes deux à la reconnaissance administrative du statut de travailleur handicapé : « cotorep » (l. 5 du 2nd extrait) pouvant être décrit comme une métonymie au moyen de laquelle la personne bénéficiaire du statut est désignée par l'acronyme de l'autorité chargée de l'attribution du statut.

Si ces deux extraits semblent très proches, les textes dont ils sont tirés (la lettre de motivation dans son intégralité) diffèrent du point de vue de la topicalisation du handicap : tandis qu'aucune référence au handicap n'apparaîtra dans le texte MHLm_160806_dd, cette identité sera développée dans les données de la référence MHLm_011206_mm. Cette différence peut être entrevue dès la lecture de l'en-tête du 2nd extrait. En effet, pour un lecteur averti – c'est le cas des personnes chargées de l'intégration des personnes handicapées – la façon dont sont présentées les coordonnées téléphoniques permet d'inférer qu'il s'agit d'une personne malentendante.

¹⁵⁶ Nous disposons dans notre corpus de la lettre de motivation ainsi que du curriculum vitae de ce candidat. Dans les deux cas, l'en-tête du document est identique.

MHLm_011206_mm ; MHCv_011206_mm

- 1 [Prénom NOM]
- 2 [adresse]
- 3 Portable (**seulement SMS**) : [numéro de téléphone]
- 4 Email [adresse électronique]
- 5 Cotorep Catégorie C

La mention notée entre parenthèses (l. 3) renvoie à un usage du téléphone portable propre à la catégorie des personnes sourdes ou malentendantes. En effet, la technologie qui permet d'émettre d'un téléphone à l'autre des messages sous forme textuelle a rendu désormais possible l'usage du téléphone par ces personnes. En reprenant les notions de H. Sacks associées au *Membership Categorization Device* (MCD), il est possible de dire que cette mention permet de renvoyer à des *category bound activities* : l'usage du téléphone portable restreint à l'envoi de messages-textes étant une pratique particulière aux personnes sourdes ou malentendantes.

Dans le corps du texte de cette lettre de motivation, on relève une séquence au cours de laquelle le handicap est topicalisé (l. 18 à 22 dans la suite de l'extrait, ci-dessous).

MHLm_011206_mm

- 6 Madame, Monsieur,
- 7 Par la présente, je viens solliciter auprès de vous un poste en
- 8 qualité d'Assistante administrative au sein du groupe [Entreprise]
- 9 qui se trouve être le leader de la distribution des produits
- 10 culturels et de loisirs en France. Le groupe [Entreprise] a toujours
- 11 su associer la culture avec la technologie.
- 12 En effet, vous faites appel à des personnes efficaces pour une
- 13 meilleure gestion dans les opérations de stockage des données. D'où
- 14 mon intérêt pour intégrer un poste administratif au sein de votre
- 15 groupe.
- 16 En outre, vous vous engagez à une politique en faveur de l'insertion
- 17 des personnes handicapées.
- 18 Or, je tiens à vous préciser que je suis sourde, très bien
- 19 appareillée depuis l'âge de 3 ans. Les appareils auditifs m'ont
- 20 permis une certaine récupération auditive, ainsi qu'une très bonne
- 21 élocution. Ma surdité ne m'a jamais empêchée de travailler
- 22 efficacement, et d'avoir un bon sens du contact.

Comme dans les mails que nous avons pu analyser précédemment (cf. p.315), la présentation de soi comme personne handicapée (« je suis sourde », l. 18) intervient après une description qui présente l'Entreprise comme cherchant à intégrer davantage de personnes handicapées (l. 16-17). Cette présentation de soi constitue un moyen de présenter la candidature comme répondant à un besoin de l'entreprise.

Reprenons le premier en-tête présenté plus haut :

MHLm_160806_dd

```
1      [Prénom NOM]
2      [adresse]
3      ☎ [numéro de téléphone]
4      25 ans
5      Permis B + Véhicule personnel
6      Travailleur handicapé catégorie A
```

Dans ce cas à l'inverse, il n'est pas possible d'identifier un type de handicap et le corps du texte n'y fait pas plus référence :

MHLm_160806_dd

Madame, Monsieur,

```
1      Je suis à la recherche d'un poste d'hôte de caisse.
2      Ayant obtenu mon Baccalauréat de comptabilité je suis attiré par les
3      diverses fonctions que ce poste suppose. Je souhaite mettre à profit
4      ma motivation et mon dynamisme au sein d'une équipe ambitieuse et
5      stimulante.
6      Pour ce poste impliquant un sens de l'accueil et des contacts variés,
7      ma bonne humeur et mon dynamisme pourrait constituer un atout majeur.
8      Rigoureux, minutieux, autonome et souriant, je pense pouvoir mettre à
9      profit mes qualités pour ce poste.
10     Intégrer votre groupe serait pour moi l'opportunité de réaliser un
11     projet qui rentrerait dans un cadre de vie qui me tient à cœur.
12     Je souhaite donc vivement vous rencontrer afin d'étudier nos
13     possibilités de collaboration.
14     Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur l'expression de mes
15     salutations distinguées
```

Exception faite de la mention dans l'en-tête de la lettre, aucun élément dans ce texte ne permet d'inférer qu'il s'agit d'une personne handicapée.

La différence entre ces deux textes (MHLm_160806_dd d'une part et MHLm_011206_mm d'autre part) nous paraît significative d'une façon de se rendre catégorisable comme personne handicapée qui suspend toute inférence habituellement associée au handicap, contribuant ainsi à produire une réification de l'identité de travailleur handicapé. Mentionner le handicap sous la forme « travailleur handicapé Catégorie A » inséré dans l'en-tête d'une lettre sans qu'il ne soit topicalisé dans la suite du texte revient à le traiter comme quelque chose qui ne nécessite pas que soient précisées la nature ou les conséquences du handicap, c'est-à-dire *ce qui pose problème*. Les pratiques observées ici peuvent être distinguées d'autres pratiques ordinaires, telles que nous les avons décrites dans le traitement du handicap comme stigmat (cf. 2.1.1).

En adoptant ces façons de faire, on pourrait dire que les candidats déconstruisent le handicap dans la mesure où les inférences culturelles ne peuvent plus se déployer par la suite.

Ce sont ces mêmes façons de faire qui sont mobilisées dans les extraits suivants dans lesquels le handicap est mentionné dans l'objet du mail ou de la lettre de candidature (certains formats épistolaires préconisent en effet que soit mentionné l'objet de la lettre au-dessus du corps du texte). Ces mentions suffisent au destinataire pour inférer qu'il s'agit de la candidature d'une personne handicapée. Précisons que tous les extraits présentés ci-dessous sont tirés de textes dans lesquels il n'est pas fait d'autre mention ou référence au handicap.

Le champ précisant l'objet du message dans les mails ou dans les lettres de motivation est un lieu où le statut de travailleur handicapé est fréquemment mentionné.

MHCa_060108_cm

1 [objet] **candidature travailleur handicapé**

MHCa_110706_cj

1 [objet] lettre de motivation et cv et **reconnaissance travailleur**
2 **handicape**
3 bonjour
4 je vous envoie en pièce jointe ma lettre de motivation, mon cv et ma
5 reconnaissance de travailleur handicapé
6 je vous souhaite bonne réception
7 [prénom nom]

L'objet du mail est ici produit au moyen de la description des pièces jointes. L'énumération produite dans ce champ sera rédigée dans un style moins télégraphique que dans le corps du message. Dans cet extrait, il est possible de dire qu'il s'agit de la candidature d'une personne handicapée à partir de la mention des documents joints au mail. Aucune appartenance identitaire n'est explicitement formulée, que ce soit dans le corps du texte ou en objet du message. Il est uniquement fait référence au statut de travailleur handicapé au moyen de la description de l'un des documents : la « reconnaissance (de) travailleur handicapé » (l. 1-2 et 5)

Dans l'extrait présenté ci-dessous, il s'agit d'une candidature adressée non par le candidat lui-même mais par une agence de travail temporaire chargée du placement d'intérimaires. Là encore, et comme dans les messages adressés par des candidats, la mention dès le champ « objet » du statut de travailleur handicapé rend visible l'interprétation de l'auteur qui traite l'identité du candidat comme quelque chose qu'il est pertinent de mentionner en objet du message.

MHCa_221107_cd

```
1      [objet] PROPOSITION DE CANDIDAT RECONNU TRAVAILLEUR HANDICAPÉ –  
2          EXCELLENT CANDIDAT !
```

Ce type de mention rend également visible l'interprétation de l'auteur qui traite cette identité comme contribuant à produire l'adéquation de la candidature aux besoins de l'Entreprise. C'est moins l'identité du candidat comme personne handicapée que l'attribut que constitue le statut de travailleur handicapé qui est jugé pertinent ici. Outre la référence aux expériences professionnelles précédentes, aux compétences et au niveau de formation du candidat – qui seront développés dans le message à proprement parler – l'attribut que constitue le statut de travailleur handicapé constitue donc un critère pertinent pour la sélection d'une candidature.

Dans les extraits repris ici, la mention du handicap est systématiquement produite à partir du statut de travailleur handicapé et non d'une typologie de handicap ou d'une présentation de soi comme personne handicapée. Aucune des candidatures de notre corpus – et par extension aucune des candidatures qui nous ont été adressées au cours de notre participation aux activités de la Mission Handicap – ne comportait en objet un autre type de référence au handicap. Il nous paraît peu vraisemblable qu'un candidat mentionne en objet de sa candidature « candidature de personne sourde » ou « handicapé moteur » par exemple. Ainsi

produite, la présentation de soi comme personne handicapée n'aurait pas la même portée, ne permettant pas la réification du handicap et impliquant au contraire que soit produite dans le corps du message une description permettant de rendre compte, de justifier de la catégorisation produite en objet du mail.

La mention du statut de travailleur handicapé peut également être insérée dans l'en-tête de la lettre de candidature, comme dans l'exemple étudié en ouverture de l'extrait présenté ci-dessous :

MHLm_041206_ak

1 [NOM Prénom]
2 [adresse]
3 Dom : [numéro de téléphone]
4 **Dossier COTOREP 2006XXXX**

Dans cet extrait également, la mention du « dossier COTOREP » (l. 4), suivie d'un numéro de dossier, constitue la seule référence au handicap produite dans l'ensemble du message de candidature. Là encore, c'est davantage à la dimension réifiée de l'identité de personne handicapée que renvoie cette mention – plutôt qu'à la catégorie sociale d'appartenance, aux activités ou aux droits et obligations qui lui sont associés.

Ces formulations ont en commun de ne pas donner lieu à un *account* du handicap, rendant visible qu'il n'est pas traité comme quelque chose qui pose problème mais bien comme un attribut – le statut administratif de travailleur handicapé – permettant de produire l'adéquation d'une candidature adressée à une entreprise engagée dans une politique d'intégration des personnes handicapées par l'intermédiaire de sa Mission Handicap.

▪ *Formulations de la présentation de soi comme personne handicapée*

Lors de l'analyse du lien entre présentation de soi et production de l'adéquation de la candidature de personne handicapée, nous avons mentionné sans nous y attarder deux modes de présentation de soi. Tandis que certains mobilisent une formulation prédicative (*être*), d'autres mobilisent des formulations attributives (*avoir*). On peut également les distinguer selon qu'ils mobilisent la catégorie ordinaire du *handicap* (*être handicapé, avoir un handicap*)

ou le statut de travailleur handicapé (*être reconnu travailleur handicapé, avoir une reconnaissance du statut de travailleur handicapé*).

Lorsqu'il est fait référence au statut de travailleur handicapé, la réification opère de telle manière que les attentes normatives ordinairement associées au handicap ne sont plus jugées pertinentes.

Le statut de travailleur handicapé est traité comme un attribut qui ne permet pas de présumer de l'appartenance du candidat à la catégorie d'appartenance sociale des personnes handicapées.

L'extrait présenté ci-dessous rend explicite la dynamique de réification du statut de travailleur handicapé. Il est tiré de l'enregistrement transcrit d'une conversation entre une salariée (M) et la personne en charge de l'intégration des personnes handicapées (nous-même, C) :

CCF310106_1632_2101

13 M: .h même/ aux yeux des clients eu:h . tu vois j'suis normale/
14 quoi eu:h et i` voyent pas euh .. i` voyent pas qu`j'suis euh:\
15 . que j'ai un papier eu:h\ handicapé euh tout ça/ quoi\
16 C: hmhm
17 M: °donc euh voilà/°
18 C: .h et toi même t'as l'air de dire que ce papier c'es:t rien
19 d'aut` qu'un papier quoi\
20 M: c'est un papier:\ oui:/ (0.7) mais le handicap ça peut- ça
21 r`joint plein de . plein d`mots/ eu:h .

Mobilisant le point de vue des clients de l'Entreprise (« aux yeux des clients » l. 13), M formule une première catégorisation de son appartenance sociale. L'interprétation qu'elle prête aux clients lui permet de s'auto-catégoriser comme appartenant à la catégorie des personnes *normales* (par opposition à la catégorie des personnes handicapées) : « j'suis normale » (l. 13).

Dans les tours suivants, M s'oriente vers le caractère paradoxal de cette catégorisation puisqu'elle bénéficie du statut de travailleur handicapé : « j'ai un papier eu:h\ handicapé tout ça/ quoi\ » (l. 15). Là encore, le statut de travailleur handicapé est formulé au moyen d'une métonymie. La matérialité même du justificatif (« un papier ») désigne par une figure de style le statut administratif qu'il permet de faire valoir.

L'auto-réparation auto-initiée (Sacks, Schegloff, Jefferson, 1977) de M l. 14-15 s'avère intéressante car elle rend visible son interprétation de ce paradoxe.

14 quoi eu:h et i` voyent pas euh .. i` voyent pas **qu`j`suis euh:**
15 . **que j'ai un papier** eu:h\ handicapé euh tout ça/ quoi\

Cette réparation intervient lorsque M tente de produire une justification de la validité de cette catégorisation, attribuée aux clients. Elle entreprend pour cela une unité de tour construite à partir du verbe *voir*, s'orientant vers la non-visibilité d'un complément qui fera l'objet d'une réparation. Le caractère non évident de la sélection de ce complément est rendu visible par les hésitations (marques d'hésitation euh avec allongement vocalique eu:h), pauses et reprises du groupe verbal « i`voyent pas ». La proposition subordonnée complétive, complément du verbe *voir* est d'abord formulée à l'aide de la construction « je suis » avant d'être réparée par la forme « j'ai ». M produit donc dans un premier temps l'*account* du caractère non visible (« i`voyent pas » l. 2) d'une identité (forme *je suis*) puis du papier. Bien que l'attribut de la copule (je suis) ne soit pas formulé par M, c'est bien « handicapé » qui est projeté par cette construction. La structure de la forme réparée, comprenant le participe passé « handicapé » (l. 3) employé comme épithète, confirme rétrospectivement cette projection. À travers cette réparation, M rend donc visible qu'elle juge contradictoires les possibilité d'être catégorisée à la fois comme *normale* et comme *handicapée* ; tandis qu'à l'inverse, il est acceptable d'être catégorisée comme *normale* tout en bénéficiant du statut de travailleur handicapé. Ce faisant, M montre qu'elle-même ne s'auto-catégorise pas comme personne handicapée, bien qu'ayant la reconnaissance administrative du statut de travailleur handicapé. Le fait d'avoir le statut ne présume pas de l'appartenance sociale et de l'interprétation située des membres au cours des activités dans lesquelles M est engagée.

Ainsi formulé, le caractère non visible du papier traduit surtout son caractère non disponible pour les co-participants. Le caractère non visible traduit ici l'absence de *notoriété* de la possession de cet attribut.

De ce constat découle le caractère inopérant de l'attribution du statut de travailleur handicapé pour l'interprétation située du handicap : au cours des activités professionnelles dans lesquelles elle est engagée, les clients ne peuvent produire l'interprétation qu'il s'agit d'une personne handicapée.

Lorsque C s'auto-sélectionne après la clôture de cette séquence par M (marqué par un tour conclusif : «°donc euh voilà/° » l. 17), les deux participantes s'accordent alors pour décrire

« le papier » (*i.e.* le statut de travailleur handicapé) comme un attribut inopérant du point de vue des processus de catégorisation produits localement.

- 18 C: .h et toi même t'as l'air de dire que ce papier c'es:t rien
19 d'aut` qu'un papier quoi\
20 M: c'est un papier:\ oui:/ (0.7) mais le handicap ça peut- ça
21 r`joint plein de . plein d`mots/ eu:h .

Du point de vue du fonctionnement social de la catégorie des personnes handicapées, l'attribution du statut de travailleur handicapé ne peut maîtriser l'interprétation située de l'appartenance d'un membre à cette catégorie.

Tout l'argumentaire produit et mis en circulation par l'Entreprise s'appuie justement sur ce paradoxe. Il permet de laisser entrevoir que le recrutement de personnes bénéficiant du statut de travailleur handicapé n'implique pas nécessairement que les candidats puissent être catégorisés comme appartenant à la catégorie des personnes handicapées. Cet argumentaire vise à rendre caduques les attentes culturelles liées au handicap. La possession du statut de travailleur handicapé est donc moins un attribut permettant de situer un membre dans une catégorie sociale qu'une garantie de pouvoir faire valoir l'emploi d'une personne handicapée en vue de l'atteinte de l'obligation légale : c'est un trait permettant le recensement des personnes dont l'embauche constitue une façon de s'acquitter de l'obligation légale d'emploi des personnes handicapées.

La catégorisation opérée par la CDAPH au moyen l'attribution du statut de travailleur handicapé est jugée valable pour tout contexte (c'est en partie le sens de l'adjectif *réifiée*) tandis que localement, de nombreuses occasions permettent aux participants de produire une interprétation située du handicap. La sélection par l'Entreprise d'une définition réifiée ne suffit pas à maîtriser les activités interprétatives locales.

Si parmi les salariés, nombreux sont ceux qui cherchent à dissimuler leur handicap (stigmaté), l'Entreprise, soucieuse d'alléger des pénalités financières de plus en plus lourdes, cherche au contraire à valoriser ce statut pour le constituer en ressource.

Nous allons nous intéresser dans ce qui suit à deux exemples permettant d'étayer notre analyse. Le premier exemple permet d'illustrer la façon dont est produite une interprétation située du handicap traité comme stigmaté (2.3.1c). Dans le second exemple, une conversation

téléphonique, les participants s'orientent vers le caractère équivoque du statut de travailleur handicapé du point de vue de l'établissement d'inférences socioculturelles (2.3.1d).

c. Une interprétation située du handicap

La dimension située de l'interprétation est au centre de l'ethnométhodologie de H. Garfinkel.

« Les descriptions sont inextricablement liées aux occasions où elles sont utilisées, affirme Garfinkel, parce qu'elles sont des 'caractéristiques des occasions socialement organisées de leur utilisation' (Garfinkel, 1967:4). Les explications ordinaires ne sont pas situées 'en dehors du temps' des actions. Ce ne sont pas des moments durant lesquels l'action s'interrompt pour faire place au commentaire sur l'action, pas plus que les accounts ne sont des événements désincarnés qui existeraient en dehors des activités dans lesquelles ils se trouvent provisoirement impliqués. Ce sont plutôt des actions en propre qui, comme d'autres actions, contribuent inévitablement au cadre dont elles font partie et qui, comme les autres actions, sont interprétées et comprises de manière procédurale. » Heritage, 1991:112

Les processus de catégorisation sont décrits comme des accomplissements pratiques, inextricablement liés au contexte dans lequel ils interviennent – et qu'ils contribuent à configurer en retour.

La définition produite et mise en circulation par l'Entreprise ne parvient pas à contrôler l'interprétation située de l'adéquation du handicap à laquelle sont susceptibles de se livrer les participants dans le cours des activités dans lesquelles ils sont engagés. Elle n'est pas stabilisée une fois pour toutes. L'extrait présenté ci-dessous constitue un exemple des situations dans lesquelles la tentative de constituer le handicap en ressource se heurte à l'interprétation située des participants qui mesurent le handicap à l'aulne des outils de travail à disposition des salariés. Cet extrait est tiré de l'enregistrement transcrit de la visite d'un centre d'appels. Des opérationnels (JUL, BRU et CAR) du centre accueillent et guident les visiteurs : CEL (nous-même, représentant la Mission Handicap de l'Entreprise), EVE, une formatrice avec laquelle il est envisagé de mettre en place un partenariat pour accueillir des personnes non-voyantes et/ou mal-voyantes au sein du centre d'appel, et enfin NIC, chargé

d'accompagner CEL pour l'enregistrement de cette visite. Cet extrait est situé juste avant la visite du plateau téléphonique où sont reçus et traités les appels des clients, lorsque le groupe emprunte l'ascenseur pour entamer la visite. C'est un commentaire sur l'utilisation de l'ascenseur qui déclenche la séquence retranscrite ci-dessous¹⁵⁷.

CCFNR011206_deficient-visu

1 JUL: XXX que::
 2 (1.6)
 3 EVE: ben ça pour les personnes déficients [visuels] i`y a pas trop&
 4 CEL: [hm]
 5 EVE: &d`souc[is
 6 JUL: [oui oui
 7 (0.7)
 8 EVE: eu:::h *(2.0)* \$(0.5)\$
 9 eve **regarde vers CAR puis vers BRU* \$hausse les épaules\$*
 10 BRU: non après c'est un souci d'outil quoi/ c'es::t un[::: XX]&
 11 CEL: [oui c'est XX]
 12 BRU: &`faut voir\ . c'est d`voir[que ben]évidemment&
 13 JUL: [(inaud)]
 14 BRU: &[on a un: interfa:ce]eu::h on a eu:h .h
 15 JUL: [il manque martine]
 16 CEL: ah oui il manque [martine]
 17 CAR: [il manque quelqu'un oui] *(1.2)*
 18 car **reg vers la porte**
 19 nic **mouvement caméra vers porte**
 20 NIC: XX s'est perdu en route
 21 CAR: .H
 22 (4.5)
 23 BRU: on a: on travaille beaucoup sur l'informatique donc\
 24 [évidemment sur] écran
 25 CAR: [tu nous rejoint/]
 26 (0.7)
 27 EVE: °mais c'est pas grave°
 28 X: [XX]
 29 BRU: [donc] eu:::[:h

¹⁵⁷ Cette transcription rend compte de la dimension multimodale de l'activité enregistrée, à travers la transcription des gestes des participants, notés en italiques, sur une ligne distincte de celle allouée à la transcription de la parole. Une analyse plus détaillée de cette transcription, prenant en compte la multimodalité, permettrait par exemple d'analyser les conduites de NIC, chargé de la prise de vue, qui se calquent sur celles des autres participants (*membership*), dans la recherche d'un participant s'étant momentanément absenté (l. 15-20).

30 CAR: [à é[cran avec] des images
 31 EVE: [pas grave du tout\]
 32 BRU: oui c'est ça c'est[internet quoi c'es:t on a accès]&
 33 EVE: [et les i[mages eu:h vou]::s]
 34 CAR: [visuel . visuel]
 35 BRU: &à des [sites] tout est visuel quand même donc eu::h
 36 CAR: [ben oui]
 37 BRU: & ((bruit de bouche)) [c'es::t]
 38 EVE: [ben tout dépend de] comment sont
 39 décrites les images en fait .h si c'est une simple image euh
 40 qui va avoir un nom eu::h
 41 (0.4)
 42 BRU: nan mais [c`qui . mais non mais attendez é-] je `fin . on on a&
 43 EVE: [pic numéro dix]
 44 BRU: &des clients qui commandent par internet/
 45 EVE: hmhm
 46 BRU: et qui nous appellent . soit pour nou:s en gros hein j- en très
 47 gros
 48 X: [pa]
 49 BRU: [soit] pour avoir des conseils sur nos produits/
 50 (1.5)
 51 BRU: soit et c'est l`cas l`plus importan:t . parce qu'ils ont un
 52 problème de de suivi d`commande
 53 EVE: °hmhm°
 54 BRU: .h donc nous on a deux sources on a/ le\site/
 55 EVE: hmhm
 56 BRU: °déjà la clientèle vous allez voir i`vont sur le site°
 57 EVE: hmhm
 58 BRU: et puis on a aprè:s . la fiche comman:de pour voir le suivi
 59 et cetera °avec [toutes les in]formations qu`ça va vous&
 60 EVE: [hmhm]
 61 r`présenter° c'est quand même extrêmement visuel\ et: je sais
 62 qu`par ailleurs eu:::h XXXX de trois suisses y avait des gens
 63 euh non voyants qui eu::h qui travaillaient au service clients
 64 X trois suisses mais/ c'était plus un environnement d'téléphone
 65 XXX nous le:: le site es:t quand même eu:h . bon . j`vous
 66 présente le le plateau

L'utilisation de l'ascenseur par le groupe qui rejoint un autre étage du bâtiment donne lieu à une évaluation (*assessment* Pomerantz, 1984) de l'accessibilité des locaux pour les personnes ayant une déficience visuelle.

3 EVE: ben ça pour les personnes déficients [visuels] i`y a pas trop&
 4 CEL: [hm]
 5 EVE: &d`souc[is
 6 JUL: [oui oui
 7 (0.7)
 8 EVE: eu::::h *(2.0)* \$(0.5)\$
 9 eve *regarde vers CAR puis vers BRU* \$hausse les épaules\$
 10 BRU: non après c'est un souci d'outil quoi/

La référence à l'ascenseur est produite de manière locale par le déictique « ça » l. 3 pendant que le groupe attend l'ouverture des portes. Cette première évaluation est d'abord ratifiée par JUL. Le caractère préférentiel de cet *agreement* (Pomerantz, 1984) est marqué par l'enchaînement rapide du tour de JUL l. 5, produit en chevauchement. Cette séquence est suivie de deux pauses (0.7) l. 6 puis (2.5) l. 8 entrecoupées d'une hésitation produite par EVE et qui ne donnera pas lieu à un développement du topic initié. C'est finalement BRU qui va reprendre la parole pour produire un tour initié par une expression de son désaccord l. 10 : « non après c'est un souci d'outil quoi/ »¹⁵⁸. C'est la production de ce *disagreement* différé qui donne lieu à la séquence développée dans les tours suivants. Les interventions de BRU contribuent à produire l'inadéquation de ce type de handicap au poste de travail, tandis que EVE, envisageant un partenariat permettant d'offrir des perspectives d'emploi aux personnes déficientes visuelles qu'elle accueille dans ses formations, cherche à produire l'adéquation de ce handicap. Sa prise de position est proche de celle de l'Entreprise ou des candidatures spontanées de personnes handicapées. Les interventions de BRU (plus nombreuses que celles de EVE) construisent une argumentation très structurée qui laisse peu d'occasions à EVE de prendre la parole et de proposer une interprétation alternative.

L'expression différée du désaccord de BRU est produite de manière à maintenir la cohérence topicale avec l'évaluation initiale de EVE, par la reprise du terme « souci ». Cette reprise intervient dans un autre contexte syntaxique : tandis que EVE utilise le présentatif « il y a » suivi d'une négation (« y a pas trop d`soucis » EVE l. 3-5) ; BRU utilise le présentatif « c'est » et fait suivre le terme « souci » d'un complément du nom : « souci d'outil » (« c'est un souci d'outil quoi/ » l. 10). Ce dernier spécifie ainsi le

¹⁵⁸ L'expression « souci », tout comme « problème de » est, nous l'avons vu (cf. p.150), préférentiellement utilisée pour mentionner le handicap.

contexte dans lequel il est possible de constater des « soucis », puis développe la description de « l'outil », entendu comme le poste de travail.

Dans la séquence qui suit (l. 10 à 41), l'inadéquation du handicap visuel est produite sur la base de la description de l'outil de travail utilisé dans les centres d'appel puis des pratiques professionnelles mises en œuvre à ce poste (l. 42-65). Dans cette deuxième séquence, les participants rendent incontournable l'utilisation de l'outil (un poste informatique) décrit précédemment pour la gestion des appels reçus. Ces deux séquences participent de la construction du handicap dans le contexte de ce poste de travail du fait de l'orientation des participants vers les aspects « visuels » de l'outil et des pratiques – et donc de la production de l'inadéquation du handicap visuel à ce poste de l'Entreprise. C'est BRU qui produit le plus de contributions à ces constructions qui s'avèrent élaborées de façon très méthodique. Nous allons observer successivement l'une et l'autre de ces séquences, qui ont en commun d'être ponctuées par des descriptions explicitant la dimension visuelle : « tout est visuel quand même » (l. 35) dans la première séquence et « c'est quand même extrêmement visuel\ » (l. 61) dans la deuxième séquence.

Dans la première séquence (l. 10 à 41), au cours de laquelle est décrit l'outil de travail, BRU et CAR procèdent collaborativement par la formulation de compléments et d'extensions successifs qui – à travers l'expression de liens logiques – étayent la description de manière à ce que soit mise en avant sa caractéristique première : l'aspect « visuel »¹⁵⁹. Le premier *account*, produit par BRU, donne lieu à des tentatives de reformulation successives : d'abord en reprenant l'introduction par le présentatif « c'est » (« c'est::t un::: xx » l. 10) puis par des formulations utilisant le verbe « voir ». Bien que le segment principal suivant le présentatif « c'est » (l. 10) ne soit pas audible pour la transcription, il donne lieu à une ratification de CEL produite en chevauchement et reprenant la construction « c'est + GN ».

- 10 BRU: non après c'est un souci d'outil quoi/ **c'es::t un[::: XX]&**
 11 CEL: [oui c'est XX]
 12 BRU: &`faut voir\ . **c'est d`voir**[que ben]évidemment&
 13 JUL: [(inaud)]

¹⁵⁹ Cette première séquence de description de l'outil contient une très courte séquence déclenchée par le constat de l'un des participants (JUL, l. 35) qu'un autre des participants manque à l'appel. Cela donne lieu à une séquence parallèle et à une série de chevauchements entre les tours contribuant à la description de l'outil et les tours orientés vers l'attente du participant manquant.

BRU poursuit ensuite la description par des constructions utilisant l'auxiliaire avoir : « on a un: interface » suivies d'une série de tentatives de reformulations produites à partir de la même structure syntaxique « on a eu:h .h », « on a : ».

14 BRU: &[on a un: interfa:ce]eu::h on a eu:h .h
 (...)

23 BRU: on a: on travaille **beaucoup** sur l'informatique donc\
 24 évidemment sur écran

Il introduit ainsi en premier lieu le terme « interface » puis – au fil de sa description – les termes « informatique », « écran », « internet » qui tous sont mobilisés pour exhiber le caractère visuel de l'outil de travail, exprimé par BRU en conclusion de cette première séquence : « tout est visuel quand même » (l. 35). Le caractère logique de cette conclusion est produit par une série de liens permettant de passer d'un terme à l'autre, exprimés par la conjonction de coordination « donc », par des contours prosodiques conclusifs (« sur l'informatique donc » l. 23 ; « c'est internet quoi » l. 32) et par des adverbes exprimant le caractère évident, *allant de soi*, des inférences établies (« évidemment » l. 12 et l. 24).

23 BRU: on a: on travaille beaucoup sur l'informatique donc\
 24 évidemment sur écran
 (...)

27 EVE: °mais c'est pas grave°
 28 X: [XX]
 29 BRU: [donc] eu:::[:h
 30 CAR: [à é[cran avec] des images
 31 EVE: [pas grave du tout\
 32 BRU: oui c'est ça c'est[internet quoi c'es:t on a accès]&
 33 EVE: [et les i[mages eu:h vou]::s]
 34 CAR: [visuel . visuel]
 35 BRU: &à des [sites] tout est visuel quand même donc eu::h
 36 CAR: [ben oui]
 37 BRU: & ((bruit de bouche)) c'es::t

Ainsi, la description « on travaille beaucoup sur l'informatique » implique l'utilisation de l'écran : « donc évidemment sur écran » (l. 23-24). L'utilisation de l'adjectif « beaucoup » permet d'exprimer le caractère incontournable de l'utilisation du

poste informatique. CAR reprend et complète la description de BRU par un complément introduit par la préposition « avec » (« à écran avec des images » l. 30) alors que celui-ci cherche à établir une nouvelle inférence : (« donc eu:::::h » l. 29). La contribution de CAR produit un effet d'insistance sur la dimension visuelle de l'outil de travail. BRU ratifie la contribution de CAR et reprend l'ensemble des descriptions produites par l'*account* « oui c'est ça c'est internet quoi » (l. 32). Ainsi, la description de l'outil de travail est produite rétrospectivement (« internet » constitue un bon terme pour reprendre ce qui précède « oui c'est ça c'est internet quoi » l. 32) et prospectivement, puisque BRU continue à décrire l'objet de discours « internet » : « c'es:t on a accès à des sites tout est visuel quand même donc » (l. 33-35).

La façon dont est introduit le terme « internet » montre que les participants le traitent comme un terme générique permettant de décrire l'outil de travail dans son ensemble alors qu'il avait été décrit à partir d'unités plus petites (« interface », « écran »...). Le caractère conclusif de la formulation et de l'intonation constituent également ce terme comme la meilleure façon d'exhiber le caractère visuel de l'outil de travail, comme le montre la conclusion qui suit de près l'introduction de ce terme.

De manière très méthodique, BRU et CAR élaborent ainsi une description mobilisant le plus de termes possible relevant de la dimension visuelle (« écran », « images », « visuel ») et établissent des liens logiques entre ces différents termes avant de conclure que « tout est visuel quand même ». Là encore, l'utilisation d'un adverbe (« tout » l. 35) étend la portée de la conclusion à l'ensemble des unités décrites précédemment, ainsi qu'à toutes les dimensions de l'outil de travail. Cette conclusion fait suite à un tour de CAR produit en chevauchement qui exhibe de manière encore plus évidente le caractère visuel de l'outil (l. 34) – si jamais cela avait échappé à leur interlocutrice.

Les tours de EVE sont produits pour la plupart en chevauchement (l. 27, 31, 33) et de manière moins audible (l. 27). Ses contributions ne sont que rarement reprises, à l'exception de son tour l. 38-40, qui permet à BRU et CAR de produire une seconde séquence dans laquelle l'inadéquation du handicap visuel est produite à travers la description des pratiques mises en œuvre dans le quotidien de travail.

- 37 BRU: & ((bruit de bouche)) [c'es::t]
 38 EVE: [ben tout dépend de] comment sont
 39 décrites les images en fait .h si c'est une simple image euh
 40 qui va avoir un nom eu::h
 41 (0.4)

Le tour de EVE l. 38-40 vise à relativiser la dimension visuelle de l'outil en faisant référence aux caractéristiques informatiques des images renseignant l'utilisateur de l'outil. En effet, informatiquement, il est possible d'associer un nom ou des commentaires à toute image de l'écran, qui pourront être lus sur une plage braille située au-dessus du clavier ou par synthèse vocale. Cette contribution est traitée comme non pertinente par BRU qui, après une pause (l. 41), commence son tour par « non mais c`qui . mais attendez » (l. 42). EVE tente de poursuivre son explication en chevauchement l. 43 mais à nouveau, BRU ne tient pas compte de ses contributions. EVE cherche à démontrer que si les images sont nommées par des expressions dénuées de sens comme « pic numéro dix » (l. 43 – « pic » renvoyant à *picture* dans le langage informatique), la déficience visuelle constitue effectivement un handicap au regard de l'utilisation du poste. L'ouverture de son tour par « tout dépend » (l. 38) lui permet d'envisager un autre cas de figure dans lequel l'association de commentaires ou de descriptions aux images permettrait qu'elles soient littéralement *lues* par les utilisateurs déficients visuels au moyen des adaptations techniques du poste de travail. Historiquement, les anciens standards téléphoniques manuels étaient confiés à des personnes déficientes visuelles. Les évolutions technologiques et l'introduction de l'outil informatique ont permis de procéder à de nouveaux aménagements rendant ces postes particulièrement adéquats aux personnes ayant un handicap visuel. L'objet de la rencontre dont est extraite cette séquence consistait notamment en une présentation des aménagements possibles, donnant lieu à des descriptions dans lesquelles la dimension visuelle du poste de travail est mise au second plan.

Le développement de la seconde séquence sur les pratiques professionnelles lors desquelles les utilisateurs mobilisent l'outil est essentiellement pris en charge par BRU (et ponctué de ratifications produites par EVE par l'utilisation du phatique « hm »). Comme la séquence précédente, celle-ci est également orientée vers le caractère incontournable de l'outil (il n'est pas possible de ne pas l'utiliser) et l'importance de premier ordre donnée à sa dimension visuelle.

42 BRU: nan mais [c`qui . mais non mais attendez é-] je `fin . on on a&
43 EVE: [pic numéro dix]
44 BRU: &des clients qui commandent par internet/
45 EVE: hmhm
46 BRU: et qui nous appellent . soit pour nou:s en gros hein j- en très
47 gros

48 X: [pa]
49 BRU: [soit] pour avoir des conseils sur nos produits/
50 (1.5)
51 BRU: **soit** et c'est l`cas l`plus importan:t . parce qu'ils ont un
52 problème de de suivi d`commande
53 EVE: °hmhm°
54 BRU: .h donc nous **on a deux sources** on a/ le\site/
55 EVE: hmhm
56 BRU: °déjà la clientèle vous allez voir i`vont sur le site°
57 EVE: hmhm
58 BRU: et puis on a aprè:s . **la fiche comman:de** pour voir le suivi
59 et cetera °avec [toutes les in]formations qu`ça va vous&
60 EVE: [hmhm]
61 r`présenter° c'est quand même extrêm`ment visuel\ et: je sais

Cette séquence est particulièrement structurée : les motifs d'appel des clients sont distingués en deux cas de figure, introduits chacun par « soit » (emphase). Le second type – décrit comme étant plus important (l. 51) – est développé par la présentation des deux sources d'information au moyen desquelles les salariés recevant l'appel pourront répondre aux besoins des clients. Ces sources d'information sont introduites par « on a » : « le site » (l. 54) et « la fiche commande » (l. 58). Ces structurations syntaxiques sont doublées d'une structuration prosodique très marquée elle aussi, permettant de ponctuer les différents types d'appels ainsi que les différentes sources d'information.

Là encore, BRU s'oriente vers le caractère visuel de ces deux sources d'information en concluant cette seconde séquence de manière presque identique à la première : « c'est quand même extrêmement visuel\ » (l. 61). Le type et le nombre des sources d'information ainsi que la quantité d'informations qu'elles rendent disponibles (l. 59) sont traitées comme constituant un obstacle pour les personnes déficientes visuelles. L'insistance est également produite par la finesse de la structuration (là encore, l'inadéquation est produite de manière logique et incontournable) et l'adverbe d'intensité (« extrêmement ») marqué par une emphase et la prosodie conclusive (marquée par l'intonation descendante).

Du point de vue des finalités initiales de la rencontre – mettre en place un partenariat permettant d'accueillir sur ces postes des stagiaires du centre de formation – l'interprétation produite par BRU et CAR s'oppose au projet de partenariat. Ils traitent les personnes non-voyantes comme des personnes ne pouvant être intégrées à ce type de poste. Cette

interprétation est liée en grande partie à l'absence de connaissance des technologies permettant d'aménager le poste de travail. Ils font donc appartenir les personnes non-voyantes à la sous-catégorie des personnes handicapées dont le handicap est jugé inadéquat au poste de travail. À l'inverse, EVE cherche à faire entrer les personnes non-voyantes dans la sous-catégorie des personnes employables par l'Entreprise, c'est-à-dire dont le handicap peut être en adéquation avec les exigences de l'Entreprise.

d. Équivoque du statut de travailleur handicapé

L'orientation vers la définition réifiée du handicap peut s'avérer problématique du point de vue des attentes normatives habituellement associées au handicap (2.3.1).

Dans certaines situations, l'identité de personne handicapée (c'est-à-dire d'une personne dont on peut faire l'interprétation située qu'elle se trouve en situation de handicap) ne semble pas coïncider avec l'attribution du statut de travailleur handicapé. C'est le cas dans l'extrait que nous allons tenter d'analyser et dans lequel les participantes cherchent à élaborer un argumentaire visant à convaincre un salarié de l'intérêt que représente le renouvellement de son statut administratif de travailleur handicapé.

Rappelons que la reconnaissance du statut de travailleur handicapé est souvent attribuée pour une période courte, de 2 à 5 ans, nécessitant que soient renouvelées les démarches permettant de bénéficier de ce statut et des aides et dispositions particulières auxquelles il donne droit. Au même titre que les demandes initiales de reconnaissance, les demandes de renouvellement ne peuvent émaner que de la personne concernée : l'employeur ne peut intervenir de sa propre initiative. Les responsables des ressources humaines sont, au sein des entreprises, les personnes qui peuvent intervenir auprès des salariés sur ces aspects, en respect du secret médical.

L'enregistrement transcrit présenté ci-dessous est une conversation téléphonique entre une responsable des ressources humaines d'un établissement (CO) et la chargée de Mission Handicap (CE). La première sollicite de l'aide auprès de la seconde pour convaincre un salarié de son établissement de procéder au renouvellement de sa reconnaissance administrative parvenue à échéance. Le salarié pour sa part ne semble pas envisager ce renouvellement, du point de vue des intérêts qu'il pourrait en retirer. CE et CO quant à elles y

voient l'intérêt pour l'Entreprise qui risque de perdre le bénéfice financier lié à l'emploi d'une personne reconnue travailleur handicapé¹⁶⁰.

Les motivations qui peuvent conduire un salarié de l'Entreprise à refuser d'entreprendre ces démarches de reconnaissance administrative – ou de renouvellement – sont liées à la dimension perçue comme stigmatisante de la catégorisation opérée. Cette stigmatisation, décrite en termes de préjudice, est jugée inacceptable si elle n'est pas compensée en retour par les bénéfices que pourrait en retirer la personne : aides financières, aménagement du poste de travail voire recherche d'emploi.

Au cours de l'interaction, CE et CO sont amenées à produire une série de descriptions dont elles cherchent à établir si elles relèvent ou non du handicap. Elles s'orientent alors vers la dimension réifiée du statut de travailleur handicapé qui rend inopérant le savoir sur la catégorie des personnes handicapées.

Les premiers tours de l'interaction (après la sonnerie du téléphone) n'ont malheureusement pas été enregistrés : la transcription s'ouvre sur la reformulation par CE de la question initiale de CO. Nous analyserons séquence par séquence cette longue interaction pour rendre visible la logique que déploient les deux participantes.

CCF140307_1 (extrait 1)

- 1 CE: euh comment est ce qu'on peut faire eu:h POURquoi est ce qu'on
2 a intérêt à faire le renouvellement\
3 (3.0)
4 CO: X pour la firme c'est clair (inaud.) eu:h j`vais p`êt` euh
5 m'absteni:r/ et puis après j'en ai r`discuté avec (inaud.)
6 directrice (inaud.)
7 CE: ouais tu: tu saurais dire eu::h `fin quelle est dans quelle
8 situation il est pour avoir une reconnaissance de son handicap/
9 CO: ben écoute . a priori:/ euh il a eu:h .h i- i- je p- je pense
10 que c'était euh de l'asthme (inaud.) XXXXXXXX[XX] à mon&
11 CE: [ouais]
12 CO: &souveni:r/ et c'est vrai que depuis ben moi je l'ai jamais vu
13 en crise et il a jamais eu d`soucis et pis c'est quelqu'un qui
14 n'est jamais arrêté . il n'a jamais été arrêté cette année tu
15 [voi:s/ eu:h l'année dernière i`c'est p`t`êt` arrêté eu:h une&

¹⁶⁰ En effet, à défaut d'avoir une reconnaissance administrative de son handicap en cours de validité – et bien que le salarié fasse toujours partie des effectifs de l'entreprise – l'employeur ne pourra le recenser au titre de l'obligation légale d'emploi de personnes handicapées.

16 CE: [hmhm]
 17 CO: &semaine mais enfin vraiment:t .h c'est quelqu'un qui est jamais
 18 malade quoi en plus=
 19 CE: =hmhm .h pa`ce que concrètement à moins .h à moins qu'il n'ait
 20 euh une forme d'asthme qui soit évolutive et et qui fasse
 21 que sa sit- son état d`santé puisse s'aggraver:/ .
 22 effectivement `fin de toi à moi il a pas un: .h
 23 CO: ouais=
 24 CE: =il aura pas d'intérêt [.h] pa`ce que: l'intérêt ce c`serait&
 25 CO: [ben ouais]
 26 CE: &quoi . en dehors de tou:t type de toute considération du type
 27 de handicap/ eu::h c'est que quand t'es bénéficiaire d`la loi:/
 28 via l'agéfip tu peux bénéficier d`formations si tu pouvais plus
 29 exercer ton métier:/
 30 CO: ouai[:s
 31 CE: [donc t'as besoin d'apprendre un autre métier on te paye
 32 une formation on te paye l'hébergement sur le lieu d`formation:
 33 ((bruit de bouche)) .h t'as besoin d'acquérir euh une voitu:re
 34 .h donc non seulement d`passer ton permis mais en plus
 35 d'adapter ton véhicule à ton handicap euh dans un cer- dans la
 36 limite d'un certain plafond ça peut être pris en charge par
 37 l'agéfip ec cetera . là c'est clair que pour l'asthme
 38 eu[:h
 39 CO: [ben oui là: fff
 40 (0.7)
 41 CE: c'est plus f- euh
 42 (0.9)
 43 CO: donc euh bon c'est un peu délicat not` histoire pa`ce que bon
 44 c'est vrai qu'j'en ai besoin:/ dans mon effecti:f/
 45 CE: hm
 46 CO: et que ben ça m'embête bien si i` fait pas son renouvellement
 47 quoi\
 48 CE: hm
 49 CO: ((bruit de bouche))
 50 CE: hm
 51 CO: donc euh ((bruit de bouche))

Ce qui pose problème aux participantes pour convaincre le salarié de procéder à la demande de renouvellement de son statut, c'est la difficulté qu'elles rencontrent pour justifier que le statut de travailleur handicapé ait pu lui être attribué une première fois.

En effet, leur recherche d'*accounts* est infructueuse : elles ne parviennent pas à identifier quelque chose qui pose problème. Cette recherche rend visible une première interprétation du statut de travailleur handicapé comme allant de pair avec la visibilité (au sens de disponibilité de l'information pour les interactants, ou de la *notoriété* telle que la définit E. Goffman, 1975) de quelque chose qui pose problème – le handicap entendu dans son sens hyperonymique, comme un déficit ou un désavantage.

Du point de vue administratif, l'attribution initiale du statut de travailleur handicapé pourrait s'expliquer par sa situation d'emploi précédente. Peut-être s'agit-il d'une personne dont le handicap résultait d'une situation professionnelle justifiant la reconnaissance de travailleur handicapé. Dans ce cas, l'obtention du statut permet de bénéficier d'un accompagnement dans une reconversion professionnelle. Les employeurs quant à eux considèrent par ailleurs ce salarié comme un bon candidat dans la mesure où son embauche leur permet de bénéficier d'une réduction de la taxe AGEFIPH (cf. a).

Dans les premiers tours de l'interaction, les participantes cherchent à identifier l'intérêt que peut représenter le renouvellement du statut de travailleur handicapé. La formulation d'avantages associés au renouvellement est facile pour l'Entreprise, cela semble aller de soi ; tandis qu'elle s'avère plus difficile du point de vue du salarié.

- 1 CE: euh comment est ce qu'on peut faire eu:h POURquoi est ce qu'on
2 a intérêt à faire le renouvellement\
3 (3.0)
4 CO: X pour la firme c'est clair (inaud.) eu:h j`vais p`êt` euh
5 m'absteni:r/ et puis après j'en ai r`discuté avec (inaud.)
6 directrice (inaud.)
7 CE: ouais tu: tu saurais dire eu::h `fin quelle est dans quelle
8 situation il est pour avoir une reconnaissance de son handicap/

La question de CE, d'abord orientée vers la recherche d'une *façon* de faire (« euh comment est ce qu'on peut faire eu:h » l. 1) est reformulée pour s'orienter vers l'identification au préalable de l'intérêt (l. 2) que représente le renouvellement. La question de savoir *comment* faire est donc traitée comme nécessitant de connaître les avantages associés (le *pourquoi*). Le choix du pronom « on », employé dans la première unité du tour (« comment est ce qu'on peut faire » l. 1) puis conservé dans la seconde est traité par CO comme

orientant la recherche d'intérêts au bénéfice de l'Entreprise, et non du salarié. Ce tour de CE est suivi d'une très longue pause (3 secondes)¹⁶¹ puis CO s'auto-sélectionne pour faire référence aux intérêts identifiés pour l'entreprise. Le caractère évident et *allant de soi* des avantages que l'Entreprise peut retirer de ce renouvellement est marqué par l'absence de formulation des intérêts et l'explicitation de cette absence : « c'est clair eu:h j`vais p`êt` euh m'abstenir » (l. 4-5).

Les participantes vont alors progressivement s'orienter vers la recherche d'intérêts pour le salarié, en ouvrant une séquence au cours de laquelle elles cherchent à produire une description permettant de justifier que le statut de travailleur handicapé ait été attribué une première fois au salarié.

Pour identifier cet intérêt, les participantes cherchent le motif ayant justifié l'attribution initiale du statut de travailleur handicapé. C'est ce que montre la question de CE l. 7-8 qui fait suite à la difficulté de trouver une réponse satisfaisante à sa première série de questions l. 1-2 :

- 1 CE: euh comment est ce qu'on peut faire eu:h POURquoi est ce qu'on
 2 a intérêt à faire le renouvellement\
 3 (3.0)
 4 CO: X pour la firme c'est clair (inaud.) eu :h j`vais p`êt` euh
 5 m'absteni:r/ et puis après j'en ai r`discuté avec (inaud.)
 6 directrice (inaud.)
 7 CE: ouais tu: tu saurais dire eu::h `fin quelle est dans quelle
 8 situation il est pour avoir une reconnaissance de son handicap/

CO tente alors de formuler une description expliquant la raison pour laquelle ce salarié bénéficie actuellement de cette reconnaissance. Cette description se fait en deux temps : elle propose d'abord un type de pathologie (« je pense que c'était euh de l'asthme » l. 9-10), qui est immédiatement suivi d'une description de l'état de santé du salarié qui ne relève pas d'une situation de handicap. En effet, bien qu'ayant identifié une maladie – quelque chose qui pose *ou pourrait poser* problème – la description qui suit fait état de l'absence de problèmes. La locution « c'est vrai que » (l. 12), exprimant la concession rend visible le

¹⁶¹ La forme hybride de ce tour peut en partie expliquer l'occurrence d'une longue pause. En effet, du point de vue prosodique, la reformulation de la question de CE, qui s'achève par une intonation descendante, peut être interprétée comme une question rhétorique, qui n'appelle pas nécessairement la production par son interlocutrice de la seconde partie d'une paire adjacente question/réponse.

caractère inattendu de la description produite l. 12-18 étant donné qu'il s'agit d'une personne handicapée. L'asthme, en tant qu'attribut ayant déterminé l'attribution du statut administratif de travailleur handicapé, est traité comme un handicap, c'est-à-dire que l'on est en mesure de produire des descriptions d'un désavantage ou d'un déficit. La description de CO est intéressante de ce point de vue car si l'on fait abstraction de l'expression de la négation (à l'aide de l'adverbe « jamais »), apparaissent en creux toutes les inférences ou attentes culturelles liées au handicap : « en crise » (l. 13), « [qui a des] soucis » (l. 13), « arrêté » (l. 13) – c'est-à-dire absent pour cause de maladie – reformulé plus loin en « malade » (l. 18). Cette reformulation rend plus visible encore le caractère inattendu de la description produite : « c'est quelqu'un qui est jamais malade quoi en plus » (l. 17-18). Dans ce tour de CO, la structure « jamais + trait associé au handicap » est reprise cinq fois.

- 9 CO: ben écoute . a priori:/ euh il a eu:h .h i- i- je p- je pense
 10 que c'était euh de l'asthme (inaud.) XXXXXXXX[XX] à mon&
 11 CE: [ouais]
 12 CO: &souveni:r/ et **c'est vrai que depuis** ben moi je l'ai **jamais** vu
 13 en crise et il a **jamais** eu d'soucis et pis c'est quelqu'un qui
 14 n'est **jamais** arrêté . il n'a **jamais** été arrêté cette année tu
 15 [voi:s/ eu:h l'année dernière i`c'est p`t`êt` arrêté eu:h une&
 16 CE: [hmhm]
 17 CO: &semaine mais enfin vraiment:t .h c'est quelqu'un qui est **jamais**
 18 malade quoi **en plus**=

L'ordre dans lequel se succèdent la mention d'une pathologie – l'asthme – puis une description traitée comme ne relevant pas du handicap (emploi de l'adverbe « jamais » et expressions de la concession) rendent visibles les attentes culturelles habituellement associées à l'identité de personne handicapée. Ces descriptions relèvent du *handicap-stigmat* (cf. 2.1) et non du *handicap-ressource* (cf. 2.2) tel qu'il est défini pour mener une politique d'intégration des personnes handicapées.

L'ensemble des traits mobilisés pour la formulation de cette description – la maladie, les absences, les soucis... – sont connotés très négativement. Ce sont justement ces inférences que les campagnes d'information-sensibilisation cherchent à suspendre car elles constituent un frein pour l'intégration et le recrutement des personnes handicapées. Les traits mobilisés sont en effet en opposition avec les besoins de l'Entreprise. Ce sont ces descriptions qui sont

ciblées – et parfois citées – lorsque les participants cherchent à « dépasser les idées reçues sur le handicap ».

CE s'auto-sélectionne par un enchaînement rapide (l. 19) et mobilise à nouveau l'asthme pour décrire des circonstances dans lesquelles cette maladie peut constituer un handicap, c'est-à-dire permet d'identifier quelque chose qui pose problème. Elle spécifie la pathologie proposée par CO de manière à ce qu'elle constitue un handicap : « une forme d'asthme qui soit évolutive et et et qui fasse que sa sit- son état d`santé puisse s'aggraver:/ » (l. 20-21). Cette alternative est établie en opposition avec la première par l'expression « à moins que » qui l'introduit (l. 19).

- 19 CE: =hmhm .h pa`ce que concrètement à moins .h à moins qu'il n'ait
 20 euh **une forme d'asthme qui soit évolutive** et et et qui fasse
 21 que sa sit- son état d`santé puisse s'aggraver:/ .
 22 effectivement `fin de toi à moi il a pas un: .h
 23 CO: ouais=
 24 CE: =il aura pas d'intérêt [.h] pa`ce que: l'intérêt ce c`serait&
 25 CO: [ben ouais]
 26 CE: &quoi

Au moyen de cette description, l'asthme est constitué en attribut constituant un bon critère pour l'identification du handicap et justifie que le salarié trouve un intérêt dans la reconnaissance de son statut. À défaut (« à moins qu' »), il n'est pas possible de formuler un intérêt permettant de convaincre le salarié de procéder au renouvellement. Cette conclusion est produite par CE qui traite la structure « jamais + X » comme la formulation de l'absence de handicap. Elle cherche ensuite à produire une description de l'intérêt que peut représenter pour le salarié (et non plus pour l'Entreprise comme plus haut l. 4-5) l'attribution du statut de travailleur handicapé. Cette conclusion est précautionneusement préfacée, rendant visible son caractère non préférentiel : fréquence des hésitations (« un: .h » l. 23) et des reformulations (« effectivement `fin de toi à moi » l. 22) précédant l'*account* « il aura pas d'intérêt » produit après une première ratification de CO (« ouais » l. 23). Il est intéressant de noter que cette ratification de CO est produite alors même que le nom du groupe nominal complément d'objet ébauché par CE (« il a pas un: .h ») n'est pas produit. Au niveau du discours, « de toi à moi » permet à CE de formuler le caractère non préférentiel de ce qu'elle s'apprête à énoncer, si ce n'est du point de vue de l'Entreprise et

des discours que l'on est en droit d'y proférer, au moins du point de vue de l'interaction *hic et nunc*.

Pour justifier de la réponse fournie – et par conséquence de la difficulté de convaincre le salarié – CE formule une nouvelle description d'une situation dans laquelle la reconnaissance pourrait présenter un intérêt pour le salarié. À travers l'usage du conditionnel (« l'intérêt ce s'rait quoi » l. 24), CE tente d'élaborer une description dans laquelle le salarié aurait intérêt à bénéficier du statut. En effet, un grand nombre d'aides techniques et financières peuvent être attribuées aux personnes handicapées, qui visent à faciliter leur accès à l'emploi (l. 27 à 37).

- 24 CE: =il aura pas d'intérêt [.h] pa`ce que: l'intérêt ce c`serait& &
 25 CO: [ben ouais]
 26 CE: &quoit . en dehors de tou:t type de toute considération du type
 27 de handicap/ eu::h c'est que quand t'es bénéficiaire d`la loi:/
 28 via l'agéfip tu peux bénéficier d`formations si tu pouvais plus
 29 exercer ton métier:/
 30 CO: ouai[:s
 31 CE: [donc t'as besoin d'apprendre un autre métier on te paye
 32 une formation on te paye l'hébergement sur le lieu d`formation:
 33 ((bruit de bouche)) .h t'as besoin d'acquérir euh une voitu:re
 34 .h donc non seulement d`passer ton permis mais en plus
 35 d'adapter ton véhicule à ton handicap euh dans un cer- dans la
 36 limite d'un certain plafond ça peut être pris en charge par
 37 l'agéfip ec cetera . là c'est clair que pour **l'asthme**
 38 eu[:h
 39 CO: [ben oui là: fff
 40 (0.7)
 41 CE: c'est plus f- euh
 42 (0.9)

Ces intérêts sont envisagés du point de vue des « bénéficiaire[s] de la loi » (l. 27), c'est-à-dire des salariés dont le statut de travailleur handicapé a été reconnu. Là encore, CE identifie une façon de formuler un intérêt qui est reprise plusieurs fois. La situation envisagée est introduite par la conjonction de subordination « si », suivie de la formulation d'une réponse à ces besoins. L'ordre est inversé pour la première occurrence :

« tu peux bénéficier d`formations [réponse aux besoins] si tu pouvais plus exercer ton métier [situation résultant de l'état de santé].

Dans les autres cas, la description d'une situation résultant de l'état de santé – traitée comme quelque chose qui pose problème – est précédée de « si » et suivie de la formulation d'un avantage accordé exclusivement aux personnes reconnues travailleurs handicapés : bénéficier de formations (et de la prise en charge des dépenses liées aux déplacements et à l'hébergement), acquérir un véhicule éventuellement adapté au handicap (ergonomie du volant, installation d'une boîte automatique...)

Les situations mobilisées dans la description (« t'as besoin d'apprendre... » l. 31, « t'as besoin d'acquérir... » l. 33) sont traitées comme ne s'appliquant pas à la situation particulière du salarié :

37 l'agéfip ec cetera . là c'est clair que pour l'asthme
38 eu[:h
39 CO: [ben oui là: fff
40 (0.7)
41 CE: c'est plus f- euh
42 (0.9)

Le caractère évident ou allant de soi de ce constat est produit de manière elliptique par CE l. 37 (« là c'est clair que pour l'asthme eu:h ») et ratifié par CO au tour suivant (l. 39). Dans sa conclusion, CE fait référence à la première description de l'asthme, traitée comme déconnectée du handicap et par conséquent ne justifiant pas – du point de vue des participantes – qu'ait été attribué le statut de travailleur handicapé et encore moins qu'il soit renouvelé.

S'ouvre alors une nouvelle séquence (l. 43) dans laquelle les participantes mobilisent à nouveau l'intérêt que représente cette reconnaissance pour l'Entreprise. Dans ce qui précède, CE et CO ont rendu visible la difficulté de faire coïncider l'attribution du statut avec la possibilité d'identifier une situation problématique en lien avec le handicap. En effet, bien que le statut constitue une vision souvent réifiée du handicap – c'est-à-dire déconnecté des inférences culturellement associées au handicap – les participantes, en s'orientant vers la recherche de quelque chose qui pose problème, sélectionnent au contraire une interprétation *située* du handicap. À défaut d'être en mesure d'appliquer cette interprétation, elles ne parviennent pas à justifier de l'attribution initiale du statut de travailleur handicapé, et par conséquent à établir un argumentaire visant à convaincre le salarié concerné de procéder au renouvellement de celui-ci.

L'extrait ci-dessous suit immédiatement l'extrait sélectionné initialement (nous reprenons les derniers tours de l'extrait initial).

CCF140307_1 (extrait 2)

- 43 CO: donc euh bon c'est un peu délicat not` histoire pa`ce que bon
 44 c'est vrai qu'j'en ai besoin:/ dans mon effecti:f/
 45 CE: hm
 46 CO: et que ben ça m'embête bien si i` fait pas son renouvellement
 47 quoi\
 48 CE: hm
 49 CO: ((bruit de bouche))
 50 CE: hm
 51 CO: donc euh ((bruit de bouche))
 52 CE: et oui et là mais on: touche vraiment aux limites eu:h à la
 53 fois certes euh <euh nous (en riant))> [.h] financièrement ça&
 54 CO: [ben oui]
 55 CE: &fait euh [.h]c'est^un- ça représente un intérêt **mais** pour&
 56 CO: [ben ouais]
 57 CE: &lui euh `fin entre nous . tu v- et euh je comprends c`qu'il
 58 essaie- c`qu'il évoque quand il dit que il n'a pas d'intérêt
 59 CO: eh ben oui voilà oui
 60 (0.6)

Le statut de travailleur handicapé et son renouvellement sont constitués en intérêt économique pour l'Entreprise. En revanche, ce n'est pas le cas pour le salarié du point de vue de CE et CO, comme le montre l'usage de la conjonction de coordination « mais » (l. 55). Là encore, le caractère non préférentiel de ce constat est signalé par des procédés identiques à ceux mobilisés plus haut (cf. supra l. 22-24). On retrouve des marques d'hésitations (structures abandonnées puis reformulées), l'orientation vers un contexte dans lequel ce constat est acceptable (« entre nous . tu v- et euh je comprends » l. 57) avant de limiter la portée du constat final par le recours au discours rapporté: « quand il dit que il n'a pas d'intérêt » (l. 58).

- 55 CE: &fait euh [.h]**c'est^un-** ça représente un intérêt **mais** pour&
 56 CO: [ben ouais]
 57 CE: &lui euh **`fin entre nous . tu v-** et euh je comprends c`qu'il
 58 essaie- c`qu'il évoque **quand il dit que** il n'a pas d'intérêt
 59 CO: eh ben oui voilà oui
 60 (0.6)

Bien que non préférentiel, ce constat est ratifié par CO l. 59.

À ce stade de l'interaction, les participantes ont formulé deux constats antinomiques : un intérêt économique pour l'Entreprise d'une part, et d'autre part l'absence d'intérêt pour le salarié. Dans la dernière séquence de cet extrait, que nous allons présenter ci-dessous, CO et CE traitent cette apparente contradiction comme pouvant être résolue *en discours* afin de convaincre le salarié de procéder au renouvellement. Ce faisant, elles contribuent à produire et à rendre *acceptables* des situations dans lesquelles l'attribution du statut ne coïncide pas avec la possibilité d'identifier quelque chose qui pose problème – le *handicap-stigmate*. Elles s'en tiennent ainsi à la version réifiée du handicap telle que fournie par le statut administratif de travailleur handicapé et parviennent à motiver le renouvellement par le seul intérêt que cela constitue pour l'Entreprise.

CCF140307_1 (extrait 3)

- 60 (0.6)
- 61 CE: alors après voilà\ tout dépend des relations qu`vous entretenez
 62 avec lui: eu:::h s- si c'est quelqu'un avec qui tu peux
 63 parler ouvertement de l'intérêt qu`ça représente pour
 64 l'entrepri:se et de: comment dire de ce à quoi ça participe de
 65 notre euh .h de notre eu:::h responsabilité, notre
 66 investissement, euh vis à vis des travailleurs handicapés d'une
 67 manière générale/ peut être que à c`<titre là ((en riant))> il
 68 acceptera d`le faire mais on: ça devient un peu particulier
 69 comme type de dis- [de discours
- 70 CO: [ouais voilà . ben oui. XX bien d'accord
 71 avec t[oi .h] bon alors voilà dans quelle situation (inaud.)
- 72 CE: [hm]
- 73 CE: hm

L'argumentaire que propose CE s'attache moins à identifier un intérêt pour le salarié qu'à faire valoir celui de l'Entreprise : en acceptant de procéder au renouvellement de sa reconnaissance, le salarié participe à la visibilité de la politique d'emploi. En effet, seules sont prises en compte pour le calcul des quotas de personnes handicapées les personnes dont le handicap est effectivement reconnu par l'autorité compétente (la CDAPH). CE envisage alors un contexte, défini sur la base de la relation entretenue par CO avec le salarié concerné (« si c'est quelqu'un avec qui tu peux parler ouvertement » l. 61-63), dans lequel l'intérêt pour l'Entreprise constitue un bon argumentaire, c'est-à-dire une raison suffisante pour le salarié de procéder au renouvellement : « peut être que à c`<titre là ((en riant))> il acceptera d`le faire » l. 67-68. Se dessine alors un cadre d'interprétation

permettant de rendre envisageable, du point de vue des participantes, un renouvellement du statut de travailleur handicapé.

Par le commentaire qu'elle formule immédiatement après (« mais on- ça devient un peu particulier comme type de dis- de discours » l. 68-69) et par son rire (l. 67), CE traite cette proposition comme n'étant pas tout à fait satisfaisante. Elle est là encore ratifiée par CO au tour suivant.

Dans cet extrait, les participantes s'orientent vers l'existence d'autres cadres d'interprétation du handicap, dans lesquels un trait permettant d'identifier le handicap d'un point de vue médico-social est traité comme non pertinent du point de vue des attentes normatives associées au handicap. Pour elles, outre une négociation ouverte entre le salarié et l'Entreprise, deux critères sont nécessaires pour convaincre de l'intérêt des démarches de renouvellement du statut. Il s'agit tout d'abord d'un critère médico-social (l'asthme par exemple) mais également de la possibilité de produire une description de la situation (état de santé ou conditions de travail par exemple) comme relevant du handicap, c'est-à-dire comme constituant un désavantage, un déficit ou un stigmate selon le terme choisi. La dimension paradoxale de la situation à laquelle il est fait référence résulte du fait que le salarié dispose déjà du statut de travailleur handicapé alors qu'il n'est pas possible de produire un *account* au moyen duquel il serait catégorisable comme une personne handicapée du point de vue des attentes culturelles.

La mobilisation de ce que l'on pourrait appeler des effets de discours, c'est-à-dire la référence à d'autres contextes discursifs (comme dans les expressions de l'extrait CCF140307_1 : « entre nous » l. 57, « de toi à moi » l. 22), rend visible la coexistence de différentes interprétations du handicap. Le choix de l'une ou l'autre sera opéré selon les finalités pratiques identifiées.

2.3.2 Multiplicité des versions produites

À travers les différents types de données que nous avons pu rassembler au cours de notre travail de terrain, notre attention a été appelée sur le fait que les participants mobilisent simultanément deux interprétations du handicap : l'interprétation *handicap-stigmate* est notamment mobilisée aux fins de la production d'une seconde interprétation – le *handicap-ressource*. Rétrospectivement, l'analyse des contextes dans lesquels s'observe cette

coexistence constitue peut-être une explication du maintien de ces deux versions. Cette coexistence semble être propre aux dynamiques linguistiques liées à la tentative de l'Entreprise de produire et de mettre en circulation une nouvelle version du handicap, adéquate pour les fins pratiques identifiées.

Nous avons en effet pu analyser plus haut (cf. p.210 *Modalisations en discours second*) la façon dont des participants, engagés dans l'élaboration de supports de communication visant à faciliter l'intégration de personnes handicapées, s'appuient sur l'existence de discours proférés en d'autres circonstances et par d'autres instances discursives pour élaborer une version alternative du handicap. C'est à travers ces façons de faire que la version qui doit être supplantée se maintient dans la mesure où elle est la base sur laquelle s'appuient les participants pour produire une seconde version...

Les opérations de distanciation voire de négation de l'une ou l'autre des versions du handicap sont impuissantes à effacer les versions antérieures. Par définition, pour nier quelque chose, il faut d'abord le poser. Mais cette négation construit des objets complexes, qui correspondent moins aux dernières propositions qu'à des dynamiques globales d'élaboration.

De ce point de vue encore, l'analyse des mails de candidatures adressés par des personnes handicapées à la Mission Handicap sont révélateurs de ce qui se passe dans l'Entreprise. Nous nous appuyons sur une série d'extraits pour illustrer les résurgences d'autres cadres d'interprétation du handicap dans des contextes où l'on cherche à le constituer en ressource (usage de la conjonction *mais* dans les présentations de soi, cf. 2.3.2a), et l'orientation des participants vers l'existence d'une version plus *vraie* de l'objet de discours (cf. p.389).

MHLm_060108_cd

1 **Étant atteinte d'une maladie immunitaire,** je suis reconnue
2 travailleur handicapé. Cette maladie ne nécessite aucun aménagement
3 et ne m'a pas empêché d'exercer ma précédente fonction, sans aucun
4 arrêt maladie. Bien au contraire, j'en ai développé des qualités
5 personnelles fortes : une motivation à toute épreuve ainsi qu'une
6 force de conviction.

Ce mail de candidature s'ouvre sur la présentation de soi de la candidate comme personne handicapée. Cette présentation est produite à partir de la description d'une maladie (« une maladie immunitaire », l. 1), traitée comme motif de l'attribution du statut de travailleur handicapé :

1 Étant atteinte d'une maladie immunitaire, je suis reconnue
2 travailleur handicapé.

La structure même de cette première unité phrastique permet d'établir un lien logique entre la maladie et l'attribution du statut : la référence à la maladie est orientée vers la justification du statut. L'emploi du participe présent (« étant atteinte » l. 1) exprime cette justification. La description de la maladie produite immédiatement après (à partir de la ligne 2) semble orientée vers une tentative de suspendre les inférences qui pourraient être établies. Cette description rend visible – en creux – les inférences communément établies : la formulation explicite de ce type de description montre que l'auteur s'oriente vers l'existence *d'allant de soi* qu'il faut corriger.

2 Cette maladie ne nécessite aucun aménagement
3 et ne m'a pas empêché d'exercer ma précédente fonction, sans aucun
4 arrêt maladie. Bien au contraire,

Cette description soumet à controverse un certain nombre d'*accounts* qu'il est possible de reconstituer en supprimant les négations. Nous nous sommes déjà pliée à ce type d'exercice pour l'analyse d'autres extraits. On rend alors visibles les *allant de soi* que l'auteur cherche à inférer. Il est possible de les gloser de la manière suivante :

- le handicap nécessite que l'on procède à un aménagement de poste ;
- le handicap peut constituer un obstacle à la réalisation de tâches professionnelles ;
- le handicap peut donner lieu à des absences fréquentes du salarié pour raisons médicales.

La description produite semble orientée vers la suspension des inférences liées au handicap et constitue cette maladie en une pathologie qui, bien que permettant l'attribution du statut de travailleur handicapé, serait inopérante pour produire l'appartenance de la personne qui en souffre à la catégorie des personnes handicapées.

La locution adverbiale « bien au contraire » (l. 4) permet d'introduire une séquence dans laquelle cette maladie est constituée en ressource, comme le montre la construction « j'en ai développé des qualités personnelles fortes » (l. 4), le pronom *en* renvoyant au groupe nominal sujet de la phrase précédente : « cette maladie » (l. 2).

Relevée dans plusieurs mails, la conjonction de coordination *mais* joue également le rôle de révélateur d'un savoir communément admis sur le handicap.

a. « mais » : un révélateur d'attentes conventionnelles

L'usage de *mais* dans les présentations de soi comme personne handicapée pourrait être décrit comme un révélateur d'une archéologie d'un savoir communément admis sur le handicap, en référence à l'œuvre de M. Foucault (1966).

Les efforts de stabilisation de l'objet de discours élaboré *par* et *dans* les activités de l'Entreprise ne parviennent pas à empêcher l'orientation des participants vers l'existence d'un *autre* savoir culturel partagé sur le handicap.

Nous allons nous intéresser aux deux occurrences ci-dessous¹⁶².

MHLm_081106_kg

Je suis déclaré TH par la cotorep **mais** parfaitement mobile. (possibilités d'aides à l'embauche, aides dégressives employeur, etc)

MHLm_291106_k

Je suis malentendant, **mais** j'ai toujours su m'adapter aux différentes entreprises. J'apprécie particulièrement le travail en équipe. De plus mon handicap m'a appris à trouver des moyens pour communiquer plus aisément avec les autres.

La conjonction de coordination *mais* joue ici un rôle que H. Sacks décrit en termes de *modifieur de la catégorie* (*category modifiers* Sacks, 1992, LC1:6), permettant de nuancer les inférences culturelles liées à la catégorie – en l'occurrence la catégorie des personnes handicapées.

« So we have a class of things, the modifiers. And they consist of attempts to provide that what it is that may be said about any member is not to be said about the member at hand. 'I'm 48 but I look and feel younger', 'She's on the girl's tumbling team but...', 'He's a Negro but...' etc. (...) That is to say under the notion that, the person whose behavior is being considered is to be classified by

¹⁶² Le lecteur pourra se référer au texte intégral de ces candidatures à l'annexe 3 : extraits référencés MHLm_081106_kg et MHLm_291106_k.

reference to one of these modifiers – for example. ‘He’s a Negro but the things you can say about Negroes you can’t say about him’» Sacks, 1992, LC1:44-45

H. Sacks (1972a) montre que s’il existe un savoir communément admis sur une catégorie (et par conséquent des inférences que l’on peut produire), ce savoir peut momentanément être rendu non pertinent pour un membre, en particulier au moyen des modifieurs. Il est possible d’illustrer le fonctionnement des modifieurs à partir des travaux de H. Sacks sur la catégorisation réalisés à partir de l’enregistrement d’appels dans un centre de prévention du suicide à Los Angeles (Sacks, 1966). La mobilisation des modifieurs de la catégorie opère une rupture du point de vue de la dimension morale des catégories – comme les droits et obligations établis entre les différentes catégories de la collection famille – et des attentes normatives rattachées à un dispositif identitaire (Sacks, 1992, LC1:8).

H. Sacks explore les méthodes mises en œuvre par les professionnels du centre d’appel pour déterminer s’ils ont réellement affaire à un suicidaire ou non. Si dans certains cas, l’appel est traité comme n’étant pas sérieux, voire comme une blague (*On suicide threats getting laughed off* Sacks, 1992, LC1:12sq) dans d’autres cas, l’annonce de l’intention du suicide déclenche une série de questions de la part de l’appelé, visant à déterminer si l’appelant peut trouver de l’aide auprès de ses proches (la catégorie des *relatives*, qui s’oppose à celle des professionnels). Cette exploration s’appuie sur l’existence de droits et obligations entre les catégories d’une collection. D’un point de vue culturel, il est attendu que l’entourage proche entretienne avec l’appelant une relation d’aide, de soutien et d’assistance réciproques. Par exemple, la collection « famille » comprend des catégories organisées en paires standardisées telles que *époux/épouse*, *parent/enfant*. Ces paires de catégories sont culturellement liées par des principes de droits et obligations (*un époux doit soutenir son épouse, un parent doit protéger son enfant...*). L’exploration menée par les professionnels du centre d’appel vise donc à identifier si de telles personnes existent dans l’entourage de l’appelant et si elles sont effectivement ou non en mesure de lui apporter l’aide nécessaire. Le recours à l’aide professionnelle devra être considéré en dernier recours (*Suicide for discovering if anybody cares* Sacks, 1992, LC1:32 sq).

H. Sacks illustre cette analyse à partir de l’exemple suivant :

C: no I have my mother with me. She’s blind, has diabetes, and I can’t talk to her. I have a son 26 years old by a previous marriage who’s not with me. He has his own family and he’s not very of – actions. He’s strong minded. I remember I was too until this happened.

Les modifieurs de la catégorie agissent de manière à ce qu'elle ne soit plus considérée comme la catégorie correspondante en termes de répartition des droits et des obligations. Dans cet extrait, s'il est possible d'identifier une mère dans l'entourage de l'appelant, les modifieurs « *she's blind* » et « *[she] has diabetes* » indiquent que la mère n'est pas en mesure d'aider son fils. Au contraire, c'est ce dernier qui est supposé prendre soin de sa mère malade. L'*account* produit ensuite par l'appelant décrit son propre fils de manière à modifier les attentes catégorielles associées à la paire *père/fils* :

I have a son 26 years old by a previous marriage who's not with me. He has his own family he's not very of – actions. He's strong minded

La catégorie *fils* est ainsi décrite comme un mauvais candidat à l'aide – contrairement à ce qui est attendu du point de vue culturel – dans la mesure où il est décrit comme étant issu d'un premier mariage et n'étant pas à proximité de son père.

Ces deux couples catégoriels – *mère/fils* et *père/fils* – appartiennent à la même collection des *relatives*. Toutes les possibilités à l'intérieur de cette collection ont donc été épuisées : c'est la raison pour laquelle l'appelant s'adresse cette fois-ci aux professionnels du centre de prévention du suicide. À partir de là, la standardiste va pouvoir inférer qu'il s'agit réellement d'une personne suicidaire, n'ayant personne vers qui se tourner (*no one to turn to*), et ainsi déclencher une intervention d'aide professionnelle. Comme le relève L. Mondada (1997:308) au sujet des dispositifs catégoriels (*le Membership Inference-rich Representative Device* de H. Sacks) : « étant donné [les] nombreuses possibilités inférentielles et [les appariements prototypiques], les locuteurs ont toutefois des ressources pour rejeter les liens catégoriels qui sont ainsi établis ». C'est le rôle que nous attribuons à la conjonction de coordination *mais* dans certains extraits de notre corpus. L. Mondada (*ibid.*) fait également référence aux travaux de G. Lakoff (1987)¹⁶³ à propos de ce *connecteur*, décrit comme modifiant les attentes normatives.

Les modifieurs sont moins des attributs que des procédures : ils déclenchent (ou suspendent) des comportements (« *I can't talk to [my mother]* » dans l'exemple de H. Sacks).

¹⁶³ L. Mondada fait référence à des exemples tirés du travail de G. Lakoff (1987:81) : « Elle est mère mais elle travaille » où le connecteur modifie les attentes normatives suscitées par les stéréotypes (ici, on pourrait gloser le stéréotype de la manière suivante : *les mères ne travaillent pas*).

C'est cette dimension procédurale qui apparaît également dans l'usage qui est fait de la conjonction de coordination *mais* dans les mails de candidatures que nous avons rassemblés. Il permet de modifier les attentes culturelles associées à la catégorie des personnes handicapées de manière à convaincre le destinataire qu'il s'agit d'un bon candidat. L. Mondada (1997:309) observe le fonctionnement des modificateurs du point de vue des variations qu'ils font apparaître dans la formulation des catégories. À partir de deux exemples : « j'ai jamais été très association » et « j'suis pas bio du tout\ » (ex. 9 et 10, 1997:307) , elle illustre « les modalités possibles de différenciation par rapport à un repère ou à un appariement typique » (*ibid.* : 309).

Dans nos extraits, on peut noter en premier lieu qu'ils s'ouvrent tous non pas sur la présentation de soi comme personne handicapée, mais plutôt sur une présentation du parcours professionnel ou sur l'exposé du motif de l'envoi de la candidature :

MHLm_081106_kg

1 Monsieur,
2 Je suis infographiste, opérateur pao pré-presse et photographeur.

MHLm_291106_k

1 Madame, Monsieur,
2 Je me permets de vous envoyer ma candidature concernant le poste
3 d'infographiste que vous proposez.

Ces deux extraits ont en commun de ne pas constituer la présentation de soi comme personne handicapée en motif de l'envoi de la candidature. De ce point de vue, ils peuvent être distingués de l'extrait suivant (MHCa_061106_od) :

1 Je me permets de vous adresser ma candidature spontanée au poste de
2 vendeur **en tant que travailleur handicapé**. Je joins à ce mail lettre
3 de motivation et Curriculum Vitae. Je vous prie d'agréer Madame,
4 Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées. [signature]

Dans les extraits MHLm_081106_kg et MHLm_291106_k, la présentation de soi comme personne handicapée ne sera produite que dans l'avant-dernière séquence du texte de candidature, juste avant les formules de politesse et les salutations. La plus grande partie du texte est consacrée à la description de savoir-faire, des tâches réalisées à l'occasion

d'expériences professionnelles précédentes ainsi que des qualités que peut faire valoir le candidat. L'ensemble de ces descriptions vise à produire l'adéquation de chacune de ces candidatures, sélectionnant les compétences et qualités que les candidats estiment être recherchées.

MHLm_081106_kg

2 Je
3 maîtrise toutes les étapes de la chaîne graphique de la maquette à la
4 fabrication. (acrobat, indesign, xpress, illustrator, photoshop,
5 preps). Je maîtrise également le grand format numérique.
6 Je m'occupe en outre du suivi des travaux, de la mise en conformité
7 des fichiers pour l'imprimerie, du contrôle de qualité, et du service
8 à la clientèle dans le respect des délais et des normes de
9 fabrication.
10 Ma priorité est la reprise d'une activité. Je suis disponible de
11 suite.
12 Je suis malléable, opérationnel rapidement, polyvalent et autonome.
13 Professionnalisme, ponctualité, rigueur, sociabilité me permettent
14 d'envisager notre collaboration dans un bon esprit.

MHLm_291106_k

4 Depuis six ans, mon expérience en tant qu'infographiste dans le
5 domaine de la PAO m'a permis d'acquérir les compétences requises pour
6 le poste à pourvoir au sein de votre entreprise.
7 Autonome, rigoureux, créatif, passionnant fort de mes acquis, je me
8 sens de prendre en charge tous types de tâches : mailings, dépliants,
9 brochures, catalogues, éditions de luxe, journaux et autres dossiers
10 complexes.
11 Au cours de mes expériences professionnelles, j'ai eu l'occasion de
12 réaliser et concevoir différents types de supports :
13 - flyers, affiches, brochures, logos
14 - calendrier de sapeurs-pompiers
15 - maquettes de bulletins municipaux
16 - autres réalisations d'encarts publicitaires
17 Je souhaiterais mettre profit ces compétences au sein de votre
18 structure mais aussi acquérir votre savoir-faire et votre
19 professionnalisme. De plus, je suis mobile géographiquement et
20 vraiment motivé.

Enfin, la présentation de soi comme personne handicapée est immédiatement suivie d'un *account* modifieur de la catégorie. Là encore, cette présentation participe de la production de l'adéquation de la candidature. Elle permet de faire référence aux aides au titre de l'emploi d'une personne handicapée ou aux compétences développées pour pallier le handicap :

MHLm_081106_kg

15 Je suis déclaré TH par la cotorep **mais** parfaitement mobile.
16 **(possibilités d'aides à l'embauche, aides dégressives employeur, etc)**

MHLm_291106_k

21 Je suis malentendant, **mais** j'ai toujours su m'adapter aux différentes
22 entreprises. J'apprécie particulièrement le travail en équipe. **De**
23 **plus** mon handicap m'a appris à trouver des moyens pour communiquer
24 plus aisément avec les autres.

On trouve différentes analyses de la conjonction de coordination *mais* dans les travaux développés en linguistique de l'énonciation. O. Ducrot (1972:271) la nomme « marque d'inversion argumentative », introduisant « la deuxième proposition [qui vient] infirmer certaines conclusions que le destinataire pourrait tirer de la première ». Il propose de paraphraser l'ensemble de deux propositions (il nomme la première *P* et la seconde *Q*) coordonnées par *mais* de la manière suivante :

« Oui, *P* est vrai ; tu aurais tendance à en conclure *r* ; il ne le faut pas, car *Q* (*Q* étant représenté comme un argument plus fort pour non-*r* que n'est *P* pour *r*). »
Ducrot 1980:97

Il nous semble que cette glose pourrait être rapprochée de l'analyse produite par H. Sacks des modifieurs et de leur capacité à suspendre des inférences. *Mais* participe donc des dynamiques de réélaboration discursive du savoir culturel associé à une catégorie. L. Danon-Boileau et M.A. Morel (Danon-Boileau & Morel, 1998:118) parlent de « changement de point de vue sur l'objet de discours préalablement construit et consensuellement partagé ». « *Mais* marque en quelques sorte une récupération de la situation par un énonciateur qui se prépare à proposer une alternative importante ou à tout le moins un réajustement » (Danon-Boileau & Morel, *ibid.*). Dans les extraits que nous venons d'analyser en détail, les inférences suspendues par de telles formulations sont :

- *une personne handicapée n'est pas mobile ;*
- *une personne handicapée ne peut pas s'adapter ;*
- *une personne handicapée ne peut travailler en équipe.*

Non seulement des inférences jugées contre-productives pour l'embauche de personne handicapées sont suspendues, mais elles font également l'objet d'une réélaboration pour être décrites comme des ressources. Ainsi, l'usage de *mais* dans les candidatures adressées par des personnes dont le statut de travailleur handicapé a été reconnu permet tout à la fois de rendre visible un savoir traité comme communément admis sur le handicap ainsi que les modalités de constitution du handicap en ressource. Ainsi décrit, il sert tout autant les intérêts des personnes handicapées à la recherche d'un emploi que ceux des entreprises qui recherchent plus d'efficience.

De ce point de vue, la campagne publicitaire de la société d'intérim Adia (visible sur la voie publique en 2003 et récompensée la même année par le Grand Prix de l'Affichage) constitue une bonne illustration des inférences que l'on cherche à suspendre tout en les mobilisant pour ces mêmes fins pratiques.

EG_affiche_adia_2003



Elle représente une jeune fille ayant une malformation au niveau de ses avant-bras. Le cadrage (un plan américain) et la façon dont ont été ajustées les manches de son pull-over mettent en évidence ces parties de son corps.

Un texte est placé au centre de l'affiche, dont on distingue les différentes parties par l'utilisation de tailles de caractères contrastées. Nous avons retranscrit ci-dessous le texte de l'affiche en respectant la mise en forme choisie par l'annonceur.

affiche_adia_2003_extraît [transcription]

Cette fille ne peut rien faire

sans passion. Ce n'est pas ce que vous avez pensé en la regardant ? Pourtant, chez Adia, nous lui proposons toujours des missions à la mesure de ses ambitions et de son talent.

NE VOUS FIEZ PAS AUX APPARENCES, FIEZ-VOUS AUX COMPÉTENCES.

Le jeu de mise en forme conduit le lecteur à ne lire, dans un premier temps, que la première ligne du texte, en gros caractères. Cette première ligne du texte rend visibles les inférences qui peuvent être établies à partir de l'observation du visuel de l'affiche : « *une personne handicapée ne peut rien faire* ». Bien que le mot *handicap* n'ait pas été mentionné, il est sous-tendu par l'association de l'image et de la première ligne du texte.

Cette inférence (« Cette fille ne peut rien faire ») est rendue inadéquate dès lors que l'on poursuit la lecture du texte qui continue à la ligne suivante. La mise en page isole une première partie syntaxique, qui, du point de vue culturel, mobilise les attentes souvent associées au handicap (« *une personne handicapée ne peut rien faire* »). La référence au handicap est mise en scène par la visibilité des bras de la jeune fille et le cadrage mais également par l'ajustement des manches de son pull-over.

Le caractère non préférentiel de l'expression de telles attentes culturelles est produit dès lors que l'on lit la suite du message, située en dessous de cette première proposition et en caractères plus petits.

L'inférence initialement produite à partir de l'observation de l'image et de la première ligne du texte est alors *corrigée* du point de vue syntaxique par la réintroduction d'un complément prépositionnel : « cette fille ne peut rien faire sans passion ». La négation qui semblait initialement porter sur « faire » porte maintenant sur la locution verbale « faire

sans passion ». Le message prend donc alors la valeur sémantique inverse, traitant les inférences initiales comme étant inadéquates.

Le message inscrit sur les lignes suivant cette première phrase thématise le caractère non préférentiel de telles attentes culturelles, qui constituent les personnes handicapées en personnes qui ne sont pas capables de travailler : « ce n'est pas ce que vous avez pensé en la regardant » ; « ne vous fiez pas aux apparences ».

b. Centration autour de valeurs *vraies*

Il en va des processus de catégorisation des membres comme des activités de dénomination : il est possible d'observer des opérations d'identification à ou de différenciation par rapport à un noyau prototypique de la catégorie.

Les opérations sur l'objet de discours que nous allons étudier ici relèvent moins d'un éloignement par rapport à un représentant prototypique de la catégorie (*il est handicapé mais* ...) que d'une opération de *centration* (Mondada, 2000a:181), signalée par des « marqueurs de ratification de l'identification » (Mondada, 200a:182). Tandis que certains usages catégoriels, faisant intervenir des modificateurs, rendent visibles « des différenciations par rapport à un repère ou à un appariement typique » (Mondada, 1997:309), l'emploi de l'adverbe *vraiment* ou de l'adjectif *vrai* jouent au contraire un rôle d'identification de l'occurrence considérée à un *noyau catégoriel*.

Dans ces opérations à nouveau, il apparaît que les locuteurs mobilisent un modèle référentialiste de la langue, interrogeant l'adéquation des formes linguistiques aux objets visés.

Tandis que l'emploi de « mais » dans des présentations de soi participe de la suspension des inférences culturelles, l'identification de valeurs plus *vraies* fonctionne comme un anti-modificateur (Sacks, 1972a, 1992, LC1:45), confirmant que les inférences communément établies s'appliquent pleinement.

Ce sont des *accounts* comme « mon père il était handicapé euh **pour de vrai/quoi** »¹⁶⁴ ou « [tes parents] i`z ont un **vrai** handicap »¹⁶⁵ qui ont attiré notre attention sur ces dynamiques de centration de l'objet de discours.

¹⁶⁴ cf. infra extrait CCF310106_1632_2101, l. 19-20.

À l'occasion de réunions de travail destinées à réaliser des supports de communication, les participants mobilisent différentes formulations pour définir l'objet de discours visé – le handicap – d'une manière qui soit satisfaisante : « qu'est ce que c'est **vraiment** °euh° .h au d`là du mal de dos et du diabète »¹⁶⁶. Nous reprendrons plus en détail ces occurrences en nous intéressant notamment aux contextes dans lesquels elles interviennent. Il s'agit d'interactions au cours desquelles ce sont soit l'appartenance à la catégorie sociale des personnes handicapées, soit des processus de catégorisation prototypique prenant pour objet le handicap qui donnent lieu à ces opérations de centration.

L'extrait présenté ci-dessous est tiré d'un entretien préalable à la réalisation d'enregistrements des activités professionnelles de M, une salariée handicapée recrutée en tant qu'hôtesse de caisse. Comme chargée de Mission Handicap de l'Entreprise, nous avons nous-même (C) sollicité cet entretien. La question du handicap est abordée du point de vue de son incidence sur les activités professionnelles de M (elle estime être plus attentive et avenante que les autres membres du service du fait de son handicap) mais également de sa prise en compte par l'employeur, dont M sait qu'il est engagé dans une politique d'intégration des personnes handicapées. Alors qu'une autre opportunité professionnelle s'offre à elle (intégration dans un service administratif de l'Armée), la question de la façon dont son handicap pourrait être pris en compte se pose dans cet autre contexte. Le handicap est donc thématiqué tout au long de l'entretien et il est également fait référence à des personnes handicapées.

CCF310106_1632_2101

117 M: je souris mais ça m`fait pas rigoler pa`ce que eu:h
118 moi je connais j`connais deux personnes de mes proches euh
119 >très très proches euh< .h mes parents/ eu:h .. mon père **il**
120 **était handicapé euh pour de vrai/** quoi\ et c'était pas qu'un
121 mot lui c'était un handicap qu'était euh physique/
122 (0.9)
123 M: ma mère pareil elle est très eu:h très euh- très très euh gr-
124 euh émotive et . très eu:h ((bruit de bouche))
125 (0.6)
126 C: sens[ible/]

¹⁶⁵ cf. infra extrait CCF310106_1632_2101, l. 131-132

¹⁶⁶ cf. infra extrait CCF280307_3033_3310, l. 125-127.

- 127 M: [dé]pre[ssive et sensible] tu vois c'est pareil c'est p- &
 128 C: [dépressive/]
 129 M: c'est un handicap\
 130 (1.7)
 131 C: donc pour tes p- `fin tes parents tu considères qu'i`z ont **un**
 132 **vrai handicap/**
 133 (2.2)
 134 M: ben: oui/
 135 (0.8)
 136 M: pa`ce que ma mère elle travaille pas euh[:]
 137 C: [hmhm]
 138 M: tu vois mon père il es:t il est décédé mais euh::
 139 C: hm
 140 (1.6)
 141 M: tu vois même tout ça/ de dire ça/ euh:: .h moi justement c'est
 142 pour ça j'ai envie d`te dire que: euh: que à la limite si je
 143 pars eu:h .h . demain à l'armée et qu`ce s`ra [pour mon bou]&
 144 C: [oui/]
 145 M: &lot quoi/ c'est pour m`faire ma vie c'est pas [pour] m`dire&
 146 C: [oui/]
 147 M: &ben ouais eu:h .h t`as un papier qui t`dit que t`es handicapée

M catégorise chacun de ses parents comme appartenant à la catégorie des personnes handicapées. Chacune de ces hétéro-catégorisations est justifiée par la description du type de handicap. On retrouve ici les pratiques descriptives qui constituent le handicap en stigmat (cf. supra 2.1).

La catégorisation du père de M (« mon père il était handicapé euh pour de vrai/ quoi\ » l. 119-120) donne lieu à une description où il est fait référence à la nature du handicap : « c'était un handicap qu'était euh physique/ » (l. 120-121). M étend la validité de cette catégorisation à sa mère (l. 123) et, là encore, justifie cette catégorisation par une description du type de handicap. Cette description est co-construite par C et M (l. 123-129) :

- 123 M: ma mère pareil elle est très eu:h très euh- très très euh gr-
 124 euh émotive et . très eu:h ((bruit de bouche))
 125 (0.6)
 126 C: sens[ible/]
 127 M: [dé]pre[ssive et sensible] tu vois c'est pareil c'est p- &

128 C: [dépressive/]

129 M: c'est un handicap\

Elle donne lieu à la reformulation successive de différents items. Le premier est ébauché l.123 (« gr- ») puis immédiatement réparé par la forme « émotive » (l. 124). M cherche à nouveau une formulation, précédée du superlatif « très » (l. 124) et suivie d'une hésitation puis d'une pause. C s'auto-sélectionne pour proposer l'adjectif « sensible » (l. 126). M propose alors « dépressive et sensible », produit en chevauchement avec la proposition concordante de C : « dépressive/ » (l. 128). Ces deux catégorisations, produisant l'identification des personnes auxquelles il est fait référence à un membre-prototype de la catégorie des personnes handicapées, sont produites au moyen d'attributs de la catégorie : les types de handicap. De manière symétrique, les types de handicap décrits sont traités comme des occurrences prototypiques de l'objet de discours *handicap*.

C reformule en effet l'appartenance catégorielle et plus précisément l'identification à un membre-prototype par la description d'attributs, dont elle suppose qu'ils pourront eux-aussi être décrit comme prototypiques (l. 1231-132).

M ratifie le tour de C par la référence à des activités justifiant de la validité de son traitement catégoriel (*category bound activities* H. Sacks 1992, LC1:241). L'identification des occurrences considérées au noyau catégoriel justifie que les inférences culturelles puissent s'appliquer.

131 C: donc pour tes p- `fin tes parents tu considères qu'i`z ont un

132 vrai handicap/

133 (2.2)

134 M: ben: oui/

135 (0.8)

136 M: **pa`ce que ma mère elle travaille pas** euh[:]

137 C: [hmhm]

138 M: tu vois mon père il es:t il est décédé mais euh::

139 C: hm

140 (1.6)

Le savoir socioculturel qui surgit ici est celui que certains candidats essaient d'inférer par l'usage de modificateurs dans les mails de candidatures. Nous avons notamment vu plus haut des formulations comme « je suis malentendant, mais j'ai toujours su m'adapter aux différentes entreprises », permettant de suspendre des inférences telles que « Les

personnes handicapées ne savent pas s'adapter dans les situations ordinaires de travail », ou tout simplement « *Les personnes handicapées ne peuvent pas travailler* ».

Ici au contraire, l'identification de l'attribut (handicap) à un noyau catégoriel (vrai handicap) permet de justifier de l'application des inférences : « *pa`ce que ma mère elle travaille pas* » (l. 136).

Observons l'extrait présenté ci-dessous, tiré d'une réunion de travail au cours de laquelle CEL, ILA et ALX cherchent à élaborer un support de communication interne consacré au handicap. L'élaboration de ce support, qu'il s'agisse de la sélection des thèmes ou des modes de recueil des informations préalables, entraîne les trois participantes à se mettre d'accord sur la sélection d'une définition du handicap. Là encore, le handicap pourra être décrit en termes de types, certains permettant mieux que d'autres d'identifier ce qu'est *vraiment* le handicap.

CCF280307_3033_3310 (extrait 1)

- 15 CEL: est ce qu'effectiv`ment ça vaut l`coup de: .h donc tu vois/ on-
 16 on fait des interviews\ (0.6) dont on pourra avoir une matière
 17 pour d'abord des supports de com` fip, in:tranet/ euh ec cetera
 18 .hh euh moi j'ai à l'idée de faire euh:: m: une communication/
 19 sur le handicap sous forme d'un quat`pages très journalistique
 20 euh **sur les différents types de handicap** euh .h `fin tu vois
 21 vraiment que`que chose de trè:s euh .h très humain quoi pas du
 22 tout euh: >qui soit vraiment centré sur le handicap\<
 23 [pour sensi]biliser les gens à **qu'est ce que c'est vraiment**&
 24 ALX: [hmhm]
 25 CEL: **&[°euh° .h] au-d`là du mal de dos ou du diabète euh:**
 26 ALX: [hm]
 27 (0.5)
 28 CEL: tu vois °sX°
 29 ILA: °oui°
 30 CEL: .hh euh: donc un premier temps des interviews\ .

La référence à des types de handicap produite dans cet extrait (« [le] diabète » et le « mal de dos » l. 25) permet d'identifier ceux qui n'entrent pas dans la catégorie du *vrai* handicap (l. 23-25).

- 23 [pour sensi]biliser les gens à **qu'est ce que c'est vraiment**&
 24 ALX: [hmhm]
 25 CEL: **&[°euh° .h] au-d`là du mal de dos ou du diabète euh:**

CEL propose alors un paradigme de *types de handicap*, jugé moins prototypique que « handicap physique » ou « dépressive » dans l'extrait étudié précédemment. Tout se passe comme si, dans la collection des handicaps, certains étaient plus prototypiques que d'autres, constituant de meilleurs critères pour produire une description du type : « *Il est vraiment handicapé* ». Du point de vue du choix de l'auxiliaire, être en mesure de produire un *account* du type « *X est vraiment handicapé* » (tournure attributive) implique de pouvoir produire un *account* du type « *X a un vrai handicap* » (tournure transitive).

Le référent de l'anaphore utilisée par CEL « qu'est ce que c'est vraiment » (l. 23) est produit l. 8 (« >qui soit vraiment centré sur le handicap< ») dans une subordonnée relative décrivant le thème du support de communication (« une communication/ sur le handicap sous forme d'un quat`pages » l. 19-20). L'énoncé « qu'est ce que c'est vraiment °euh° .h au-d`là du mal de dos ou du diabète » (l. 23-25) constitue la question à laquelle le contenu du support a vocation à répondre. Elle est formulée en guise de complément indirect de « sensibiliser », exprimant les finalités de ce support. Ainsi, au moyen de la question directe, « qu'est ce que c'est vraiment... », où « ce » renvoie à « le handicap », CEL s'oriente vers l'existence d'une réalité extérieure correspondant de manière *quasi-idéale* au terme *handicap*. Cette référence, descriptible en termes de typologies, est traitée comme étant insatisfaisante si elle renvoie à des types tels que le mal de dos ou le diabète.

- 18 (CEL:) .hh euh moi j'ai à l'idée de faire euh:: m: une communication/
 19 sur le handicap sous forme d'un quat`pages très journalistique
 20 euh **sur les différents types de handicap** euh .h `fin tu vois
 21 vraiment que`que chose de trè:s euh .h très humain quoi pas du
 22 tout euh: >qui soit vraiment centré sur le handicap\
 23 [pour sensi]biliser les gens à **qu'est ce que c'est vraiment&**
 24 ALX: [hmhm]
 25 CEL: **&[°euh° .h] au-d`là du mal de dos ou du diabète euh:**
 26 ALX: [hm]
 27 (0.5)
 28 CEL: tu vois °sX°
 29 ILA: °oui°
 30 CEL: .hh euh: donc un premier temps des interviews\ .

Dans cette séquence, on voit donc CEL traiter des manifestations comme « mal de dos » ou « diabète » comme n'étant pas prototypiques du handicap. Elles ne s'approchent pas de manière optimale du noyau catégoriel. Une communication décrivant le handicap à partir de types de handicap exclut donc ces pathologies. Présenter les « différents types de handicap » (l. 20) sans tenir compte de ces pathologies permet donc, du point de vue des participantes, de viser une description *vraie* du handicap¹⁶⁷.

Au terme de la réunion dont sont tirées ces séquences, les participantes s'accorderont pourtant pour adopter une définition étendue du handicap, qui ne soit pas restreinte à ses manifestations prototypiques (cf. infra l. 16-18). Nous avons analysé ces extraits dans notre étude du lien entre description du handicap et finalité des actions de communication (cf. 2.2.2b).

CCF280307_3509_3821 (extrait 2)

6 ILA: [après c`qui est récurrent\ dans l'image des
7 gens\ sur le handicap\ c'est les gens/ i:`se disent soit/ **le**
8 **handicap\ la personne est soit/ non voyante, sur fauteuil**
9 **roulant, (0.4) sourde (0.3) [ou euh:: ou euh retar]dées**
10 CEL: [.h on est d'accord\°on est d'accord\°]
11 **ILA: &mentale**
12 CEL: hm
13 ILA: dans l'image des gens c'est ça\
14 CEL: d'accord\

CCF280307_3509_3821 (extrait 3)

35 ILA: [et c`qu`es:t] c'qu'est c`qui s`rait bien
36 à démontrer dans- dans ces tables rondes/ c'est/ aussi que\
37 faire des mou- faire faire à démontr- quoi montrer aux gens
38 plutôt/ [que\ . **LE HANDICAP**] **c'est pas forcément/ euh:: c'est&**
39 CEL: [.h oui quelqu'un X]
40 ILA: **&pas déjà\ forcément visible/ et ça s'arrête pas/ aux quat`**
41 **typologies [du] gros^handi- de gros^[han]dicaps .h**

¹⁶⁷ Dans ses travaux sur la description de la ville (Mondada, 2000a), L. Mondada décrit des phénomènes de centration des objets de discours (2000a:182). Le terme de « centration » évoque métaphoriquement le mouvement qui consiste à s'approcher au plus près d'une valeur *plus vraie*. Elle se réfère aux travaux de A. Culioli (1981) sur le rapport entre une occurrence à situer et son domaine notionnel. Les opérations de centrations tendent vers l'identification de l'occurrence à l'intérieur de la zone. La métaphore spatiale utilisée dans l'extrait qui nous intéresse (« au d`là » l.11), mobilise au contraire une image d'éloignement, dans une tentative d'approcher au plus près un noyau prototypique.

L'écart entre « *ce qu'est vraiment le handicap* » et la version qu'il s'agira de mettre en circulation lors d'une table ronde (cf. supra l. 35-36) est exprimé au moyen de la métaphore spatiale de l'extension ou au contraire de la restriction de la référence : l'objet de discours *handicap* tel qu'il est sélectionné par l'Entreprise serait une version étendue (« **ça s'arrête pas/ aux...** » extrait 3, l. 40 ; « **au-d`là du** mal de dos... » extrait 1, l. 25). Les participantes rejettent ainsi une version restreinte de l'objet de discours, qu'elles avaient pourtant traitée plus haut (extrait 1) comme entretenant une meilleure adéquation référentielle avec l'objet visé.

Les critères qui conduisent à sélectionner l'une ou l'autre des descriptions du handicap sont en lien avec les finalités des activités au cours desquelles elles ont vocation à être mobilisées. À l'inverse de la version restreinte, la version étendue (c'est-à-dire non réduite aux manifestations prototypiques du handicap) est plus adéquate aux finalités des actions de communication, qui visent à faire valoir l'adéquation du handicap aux contraintes de l'Entreprise. Tandis que les typologies prototypiques (cf. extrait 2 : cécité, handicap moteur, surdité ou handicap mental) renvoient à des inférences culturelles traitant du handicap comme d'un stigmate, la prise en compte de manifestations comme le mal de dos ou le diabète laissent entrevoir des formes de handicap jugées plus facile à intégrer.

Les marqueurs de centrage (« vrai », « vraiment ») mobilisés ici visent le handicap entendu comme un problème de santé. Les descriptions formulées dans les dynamiques de centration mobilisent différentes formes de déficiences, les formes plus lourdes de handicap se différenciant par rapport à des formes moins prototypiques comme le mal de dos ou le diabète.

Néanmoins, au cours des observations menées sur le terrain, nous avons pu relever ces mêmes dynamiques de centration mais qui, à partir de la même ressource linguistique (le handicap), semble élaborer un tout autre objet de discours, qui permet de produire un tout autre paradigme de formulations.

Dans la série d'extraits qui va suivre, l'objet de discours élaboré n'est plus décrit en termes de typologies de handicaps (problèmes de santé) mais plutôt à partir de la description de désavantages pertinents pour un employeur et sa gestion des ressources humaines (dans l'extrait ci-dessous par exemple, « l'absence de compétences » ou plus bas : « avoir des

gens démotivés »). On est donc plus proche de l'emploi générique du terme « handicap » (cf. supra 2.1.2a).

Au cours de notre travail de terrain, l'intitulé d'un guide dédié à la formation des travailleurs handicapés a retenu notre attention. Voici l'extrait tiré des notes ethnographique qui mentionne cette « découverte ».

EG_journal_120307

1 D'ailleurs, au moment de photocopier des notes de réunion pour les
2 glisser avec le reste de mes notes de terrain, j'ai retrouvé une
3 brochure sur la formation des personnes en situation de handicap dont
4 le titre a retenu mon attention : « **Le seul véritable handicap c'est**
5 **l'absence de compétences** ». Et la boucle est bouclée !!! On a bien un
6 discours qui vise à produire l'adéquation de certaines personnes
7 « les travailleurs handicapés » à des postes ou des besoins de
8 l'entreprise en ré-évaluant le handicap :
9 - le handicap est une ressource (CF discours managérial)
10 - on peut agir sur le handicap en déplaçant sa définition de la
11 sphère du médical à celle de l'adéquation avec les besoins de
12 l'entreprise.

La référence au titre de ce dossier dans les notes ethnographiques (l. 4-5) est intéressante à deux niveaux : du point de vue de sa formulation même, mais également pour l'analyse à laquelle elle donne lieu au moment de la rédaction.

Comme dans les enregistrements transcrits auxquels nous venons de nous intéresser, l'énoncé « le seul véritable handicap c'est l'absence de compétences » procède des dynamiques de centration d'un objet de discours. L'adjectif « véritable » remplace ici l'emploi de « vrai ». Mais les opérations d'identification que l'on observe ici portent sur un autre objet de discours. La définition produite mobilise non plus des dénominations médicales (maladie, type de handicap, déficience...), mais un item plus pertinent pour l'Entreprise ou l'évaluation des parcours professionnels : « [les] compétences ». Si, dans les extraits précédents, elle était formulée à partir d'un paradigme de types de handicaps, un seul item suffit ici : « l'absence de compétences ». Non seulement ce paradigme des situations qui constituent un « vrai » handicap n'est pas produit ici, mais il est également nié par l'adjectif « seul » (l. 4). Cette analyse est également rendue visible par les commentaires que nous avons rédigés au moment de la prise de notes.

10 - on peut agir sur le handicap en déplaçant sa définition de la
11 sphère du médical à celle de l'adéquation avec les besoins de
12 l'entreprise.

Ces commentaires s'avèrent intéressants dans la mesure où ils rendent visible l'interprétation produite par une personne chargée de l'intégration des personnes handicapées au sein d'une entreprise.

5 Et la boucle est bouclée !!! On a bien un
6 discours qui vise à produire l'adéquation de certaines personnes
7 « les travailleurs handicapés » à des postes ou des besoins de
8 l'entreprise en ré-évaluant le handicap :
9 - le handicap est une ressource (CF discours managérial)
10 - on peut agir sur le handicap en déplaçant sa définition de la
11 sphère du médical à celle de l'adéquation avec les besoins de
12 l'entreprise.

L'énoncé-titre est alors analysé du point de vue de l'ethnographe tout à la fois attentif aux pratiques mises en œuvre *et* impliqué les choix stratégiques de l'Entreprise (cf. 1.2.2b). Le titre du dossier est alors interprété comme une façon de produire l'adéquation des personnes handicapées (l. 6-7) au moyen d'opérations sur un objet de discours, qui identifient d'autres prototypes, décrits l. 8 par le gérondif « en ré-évaluant le handicap ». Le domaine notionnel de l'objet de discours est déplacé du champ des problèmes de santé vers celui de ce qui constitue un désavantage dans le contexte de l'Entreprise. Les occurrences les plus proches du noyau catégoriel seront non plus les formes les plus lourdes de pathologies (celles qui déclenchent des inférences sur les membres de la catégorie des personnes handicapées, mais des attributs pertinents pour les grilles d'évaluation des entreprises, comme les compétences.

Nous avons également pu relever ces marqueurs de centration dans un autre extrait, tiré des notes ethnographiques reprenant les propos de chefs d'entreprises notés à la volée lors d'une cérémonie visant à récompenser ceux d'entre eux qui ont agi en faveur de l'insertion des personnes handicapées. Les propos repris sont notés entre guillemets et suivis d'une catégorisation de l'auteur (« un chef d'entreprise » l. 5).

EG_journal_101006

1 Mardi 10 octobre, j'étais cette année encore à la cérémonie de remise
 2 de trophées de l'insertion du medef. Cette année encore j'ai pris
 3 quelques notes. « le handicap ça n'est pas le fait de ne pas voir ou
 4 de ne pas entendre ; c'est le fait de ne pas être motivé » un chef
 5 d'entreprise « **le vrai handicap** c'est d'avoir des gens démotivés dans
 6 l'entreprise. Certaines entreprises ont des difficultés que moi je
 7 n'ai pas avec mes '**handicapés**' »

Là encore, les formes les plus prototypiques sont produites en référence avec les critères d'évaluation pertinents pour l'employeur dans sa gestion des ressources humaines (ici, la motivation des salariés). Les problèmes de santé sont décrits comme étant des occurrences dont l'appartenance à la catégorie est niée (« le handicap ça n'est pas »). À l'inverse, « ne pas être motivé » (l. 4), est traité comme constituant un « bon » membre pour la catégorie à laquelle il est fait référence :

3 « le handicap ça n'est pas le fait de ne pas voir ou
 4 de ne pas entendre ; c'est le fait de ne pas être motivé »

Dans une autre citation prise en note, on observe d'autres formulations mobilisant le marqueur de centrage « vrai ». Il permet de produire l'identification du même type de critère (la motivation) au noyau catégoriel : « avoir des gens démotivés dans l'entreprise » (l. 5-6).

5 d'entreprise « **le vrai handicap** c'est d'avoir des gens démotivés dans
 6 l'entreprise. Certaines entreprises ont des difficultés que moi je
 7 n'ai pas avec mes '**handicapés**' »

L'élaboration de l'objet de discours « handicap » en référence à ce prototype conduit à une réévaluation des processus de catégorisation des personnes handicapées. C'est ce que laisse entrevoir l'usage par l'ethnographe des guillemets pour transcrire ses propos : « des difficultés que moi je n'ai pas avec mes '**handicapés**' » (l. 6-7). L'usage de ces marques de ponctuation rend visible l'interprétation de l'auteur des notes qui conduit à une recatégorisation des personnes handicapées, traitant cette catégorisation comme n'étant pas valable. Par l'usage des guillemets, l'ethnographe s'oriente vers le caractère non satisfaisant d'un terme (« '**handicapés**' ») pour les membres auxquels il est fait référence (des salariés qui ne génèrent aucune difficulté pour l'entreprise qui les emploie). Puisque ces personnes ne

peuvent être décrites comme souffrant d'un désavantage, comme étant marquées d'un stigmate ou encore comme étant à l'origine de difficultés pour celui qui les emploie, alors l'appartenance à la catégorie des personnes handicapées ne peut être produite.

L'objet de discours *handicap* est alors explicitement ré-élaboré de manière à ce que les problèmes de santé n'en constituent plus les formes prototypiques.

Les différentes opérations sur les objets de discours auxquelles nous nous sommes intéressée ici révèlent donc l'hétérogénéité d'un objet de discours, dont les thématisations rendent visibles les différentes configurations sémantiques, selon qu'il est décrit comme un stigmate ou une ressource.

c. Instabilité des versions du handicap

La fréquence des thématisations des processus de catégorisation et d'élaboration de l'objet de discours *handicap* caractérisent les données que nous venons de présenter.

D'une part nous avons pu constituer des données dans des contextes plus favorables à ces thématisations, comme par exemple la réalisation d'actions de communication, qui nécessitent l'élaboration de contenus discursifs, constitutifs des objets de discours dont ils traitent. D'autre part les finalités identifiées par les entreprises face à l'emploi des personnes handicapées conduisent les acteurs de ces politiques à contester des versions traitées comme communément admises pour en introduire – et ce faisant constituer – d'autres, rendant visible l'instabilité des objets de discours.

Tandis que le *handicap-stigmate* a pu sembler stabilisé à travers la sédimentation historique des usages et la fréquence des occasions au cours desquelles il est mobilisé, la constitution du *handicap-ressource* dans l'espace social de l'Entreprise en révèle l'instabilité, à travers la tentative des acteurs sociaux de stabiliser cette version pour les fins pratiques identifiées. Ainsi introduit et constitué, le *handicap-ressource* ne peut échapper à l'instabilité qui caractérise les objets de discours.

Dans la mesure où les méthodes qui constituent le handicap en ressource s'orientent vers l'existence d'autres versions du handicap, elles contribuent tout autant à élaborer une version adéquate pour les fins pratiques de l'Entreprise qu'à maintenir les versions pourtant jugées inadéquates du point de vue référentiel. Se construit ainsi une version complexe de l'objet de

discours, qui s'appuie sur des versions niées, mais qui pourtant sont maintenues, et se complètent avec des versions produites par approximations successives.

La prise en compte de l'instabilité des objets de discours et de l'accomplissement incessant que nécessite leur maintien, permet cependant d'identifier des modes d'intervention adéquats pour les stratégies des entreprises engagées dans des politiques d'emploi en faveur des personnes handicapées.

3. Élaborer un module d'information-sensibilisation à partir de l'analyse des pratiques

Dans cette troisième partie de notre travail, nous allons proposer un module d'information-sensibilisation semblable à ceux étudiés dans nos analyses. Celui-ci a pour particularité de s'appuyer sur des pratiques observées dans l'Entreprise pour atteindre les objectifs d'une politique d'emploi en faveur des personnes handicapées.

La réalisation d'un outil qui soit ancré dans l'analyse des *façons de faire* constitue une occasion de *restituer* à l'Entreprise les méthodes observées. Nous avons jusqu'ici analysé les pratiques mises en œuvre grâce à l'éclairage de la linguistique interactionnelle. En proposant un outil répondant aux enjeux de l'emploi des personnes handicapées, nous cherchons maintenant à illustrer quels peuvent être les apports du regard analytique que nous avons adopté. L'analyse détaillée des méthodes observées dans le contexte de l'Entreprise permet, nous semble-t-il, d'envisager des ajustements des stratégies décidées en vue d'une meilleure intégration des personnes handicapées.

Dans ses réflexions dans le domaine de la recherche-action, L. Mondada (2003b) s'intéresse aux possibilités d'une articulation entre analyse et intervention. Dans le cadre des démarches d'analyse menées sur le terrain, les objets d'analyse peuvent constituer des *lieux d'intervention*.

Lorsque l'intervention sur le terrain est possible, la recherche peut concurrencer les méthodes des prestations de conseil, dont elle adopte parfois la terminologie. On parle alors de *livrables* ou de *délivrables* pour désigner les modes d'intervention lorsqu'il s'agit d'outils mis à disposition par le chercheur sur la base de ses analyses. Dans le cadre donné à notre travail – une thèse CIFRE – la possibilité d'une intervention sur le terrain constituait un enjeu majeur. Le travail de recherche mené affirme alors sa vocation : constituer un projet de recherche industrielle. Le caractère peu commun de cette expression dans le domaine des sciences humaines permet de prendre la mesure de l'enjeu pour les recherches menées dans ce champ.

Selon L. Mondada (2003b), les retombées d'une analyse détaillée des pratiques permettent de :

- mieux saisir les situations observées ;
- diagnostiquer des situations problématiques ;
- articuler analyse et intervention sous la forme de préconisations.

Dans la perspective d'une intervention, les enjeux de la recherche sont directement liés à sa capacité à formaliser des enseignements sous forme de livrables.

Du point de vue du cadre théorique et méthodologique des travaux développés dans la perspective de la linguistique interactionnelle (issue de l'analyse conversationnelle inspirée de l'ethnométhodologie), ces enjeux semblent être à portée des chercheurs. Une approche empirique complétée par l'enregistrement audio/vidéo des interactions observées et la prise de notes ethnographiques permet de produire une analyse détaillée des pratiques, s'intéressant à leur dimension séquentielle et à l'interprétation située des participants. Une telle démarche constitue un accès privilégié à la culture d'un groupe (Sacks, 1984:413-429, 1992, LC2:215-221).

Dans ses réflexions à ce sujet, L. Mondada lie l'adéquation de ces démarches au constat de l'omniprésence des pratiques mobilisant le langage – les pratiques langagières – mais également à la caractéristique de ces pratiques d'être imbriquées dans d'autres types d'activités, exerçant par conséquent un rôle configurant pour l'interprétation du monde qui les entoure (catégorisation des événements, des participants...) ¹⁶⁸.

Dans le cadre du travail que nous présentons ici, les caractéristiques de notre implication sur le terrain a donné lieu à un partage des finalités des membres, allant même jusqu'à les faire nôtres. Nous avons pleinement participé aux activités mises en œuvre au sein de l'Entreprise pour convaincre de l'intérêt que constituent les actions à destination des personnes handicapées, qu'il s'agisse de l'embauche de personnes reconnues travailleurs handicapés, de l'élaboration d'actions de communication, etc. Sans pour autant considérer les membres du terrain comme des *cultural dopes* (Garfinkel, 1967), les outils et concepts théoriques dont nous disposons, couplés à une connaissance approfondie des processus auxquels nous participons, ont permis une analyse fine des pratiques observées. On reproche souvent aux travaux s'inspirant de l'analyse conversationnelle le caractère très détaillé des analyses produites à partir de l'observation d'extraits parfois très courts. Ces méthodes sont néanmoins la garantie

¹⁶⁸ Par exemple, le fait de catégoriser quelqu'un comme coupable d'un meurtre impliquera son emprisonnement.

d'une compréhension fine des processus à l'œuvre dans les pratiques interprétatives des membres, révélatrices de l'existence du cadre plus large de la culture du groupe.

L'implication du chercheur sur le terrain est en effet un point central dans la perspective d'une intervention. Une terminologie spécifique permet de désigner le chercheur engagé dans des travaux de recherche-action. L. Mondada (2003b) décrit un *chercheur-praticien* qui évite davantage que le *chercheur-universitaire* d'appliquer des logiques exogènes aux pratiques observées. Son implication sur le terrain peut tout autant garantir l'accès à des activités, permettre de réaliser des enregistrements que constituer un écueil, lorsque le regard porté sur les objets n'est plus celui de l'analyste.

« Une fois sur le terrain, le problème se pose pour le chercheur-praticien d'adopter une posture d'observateur qui lui donne accès à des objets et non à des ressources. Cela implique des glissements de perspective : en tant que praticien participant à l'action, il interagit, agit, parle au sein d'un cours d'action qui est celui de sa pratique professionnelle, alors qu'en tant que chercheur il porte un regard sur ses actions comme un objet d'analyse et procède à d'autres types d'activité – d'observation, de prise de notes, d'enregistrement orientés vers les fins pratiques de la constitution d'un corpus de données à analyser. Dans ce sens, le terme composé de 'chercheur-praticien' renvoie à des identités multiples que cet acteur assume durant le cours de sa vie quotidienne, qui s'incarnent et se distinguent toutefois dans des types d'activités distincts, avec des réseaux de pertinences et d'intelligibilités distincts » Mondada, 2003b:74

Nous avons évoqué les mouvements de va-et-vient entre ces identités multiples dans la présentation du contexte dans lequel a été menée notre recherche (cf. 1.2.2b). Ces points de vue, les finalités qui les caractérisent sont très différentes et n'ont pas vocation à se confondre au cours de l'évolution du chercheur sur son terrain.

« ... le chercheur-praticien pour adopter au fil d'un cours d'action (la réunion) des postures différentes, tantôt caractéristiques de l'une ou de l'autre catégorie : sa présence à l'événement sera orientée ponctuellement vers l'une ou l'autre finalité pratique, sans pour autant qu'elles se confondent. Il existe certes des situations ambiguës, qui peuvent toutefois être analysées en décrivant les trames

de pertinences établies par les acteurs en présence, dont les processus de catégorisation de l'action, des acteurs, du contexte ne sont pas toujours convergents » Mondada, 2003b:74-75

Une implication forte sur son terrain fait courir au chercheur le risque de devenir membre à part entière, intégrant définitivement le terrain abordé initialement en tant que chercheur. Ce risque s'accroît avec sa professionnalisation et les capacités critiques qu'il développe dans le cadre de sa démarche de recherche. Le développement de telles compétences peut en faire un collaborateur de qualité pour la structure au sein de laquelle il évolue. Cette posture lui permet par ailleurs d'éviter de tenir une posture ironique vis-à-vis des membres du terrain.

La possibilité *d'agir sur le terrain* – les finalités de la recherche-action – constituent un enjeu de taille pour les acteurs de la recherche.

Pour la linguistique notamment, la possibilité d'une intervention sur le terrain conduit à réenvisager les modèles classiques. En effet, l'intérêt croissant pour les pratiques professionnelles suscite des analyses des nouveaux modes de communication, notamment dans le cadre de l'analyse de pratiques *médiées* par les technologies.

Dans un contexte où l'université doit faire face à une concurrence au niveau international et à une volonté politique de développement de partenariats entre différents acteurs économiques, la possibilité d'intervention à l'issue de la recherche est de plus en plus valorisée. Lancés en 2004, les pôles de compétitivité visent par exemple à associer des entreprises, des laboratoires de recherche et des organismes de formation dans une démarche partenariale. Ils sont actuellement au nombre de 71 en France¹⁶⁹. La loi relative aux Libertés et Responsabilités des Universités¹⁷⁰, dans le cadre des nouvelles compétences budgétaires et de gestion attribuées aux universités, favorise la mise en œuvre de partenariats avec les entreprises pour le financement de recherches, de doctorats, etc. Enfin, ces enjeux nous ont semblé s'imposer dans le cadre d'une thèse « CIFRE », mise en place par l'ANRT¹⁷¹ et visant à offrir aux acteurs de la recherche un contexte de développement et de transfert de technologies. Nous

¹⁶⁹ Ils sont labellisés par le Comité Interministériel d'Aménagement et de Compétitivité des Territoires (CIACT). Les plus récents labels ont été attribués en Juillet 2007.

¹⁷⁰ dite loi « LRU » ou « Loi Pécresse », n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités.

¹⁷¹ Association Nationale de la Recherche Technique. Il s'agit d'un acteur de la recherche créée en 1953 par les principaux acteurs de la R&D en France, entreprises et organismes publics de recherche. Son objectif est d'aider à améliorer l'efficacité du système de recherche et d'innovation.

restons bien entendu attachée à l'autonomie de la recherche et vigilante quant aux dérives auxquelles peuvent conduire ces modes de financement. La préservation de l'autonomie des chercheurs et des universitaires est essentielle pour garantir l'indépendance de leurs travaux.

Cette troisième partie de notre travail tente de relever le défi d'une intervention sur le terrain à l'issue de notre recherche. Dans notre démarche, nous avons été attentive à fonder nos propositions et préconisations sur l'observation des pratiques mises en œuvre par les membres. Il ne s'agit pas – loin de là – de produire un jugement quant à l'adéquation des pratiques pour les finalités visées. Pour la réalisation d'un module d'information-sensibilisation, l'observation des façons de faire permet de s'appuyer sur la grammaire de la formulation du handicap telle que nous avons pu l'observer (cf. 2.2.2).

3.1 Retombées pratiques de la recherche

Plusieurs types de retombées pratiques pourraient être attendus dans le cadre de notre travail de recherche. Notre choix s'est précisé simultanément à l'identification d'un objet d'étude et au développement de son analyse approfondie. Nous avons évoqué en ouverture de notre travail (cf. 1.2.1) la possibilité d'une recherche axée sur l'observation de l'incidence (ou non) du handicap d'un salarié de l'Entreprise au cours de ses activités professionnelles. C'est par la réalisation d'un module d'information-sensibilisation que nous avons finalement décidé de formaliser les enseignements tirés de nos analyses.

Une première série de pistes d'application a été identifiée très tôt au cours de notre travail de terrain. Ces pistes traduisent un souci présent dès ce moment d'être en mesure de produire des *livrables* pour l'Entreprise. À partir de l'observation et de l'enregistrement transcrit des interactions entre une caissière malentendante et un client lors du passage en caisse ou de la participation d'une personne non-voyante à une réunion de travail, nous avons commencé par développer une analyse de l'incidence de certains types de handicap sur les activités professionnelles. L'observation des pratiques interactionnelles entre les clients et une hôtesse de caisse malentendante pouvait être mise en perspective avec les travaux que nous avons menés précédemment sur les interactions en caisse (Charles-Fontaine, 2004). Les analyses que nous avons entreprises permettaient de montrer que la surdité pouvait être une ressource à un poste de travail dans lequel il s'agit, pour le professionnel, de porter une attention constante aux gestes et à la gestion des différentes opérations de la caisse (saisir les articles, afficher le montant total des achats, etc.). Contrairement aux craintes exprimées, la surdité, couplée à la capacité à lire sur les lèvres, constitue un avantage pour *monitorer* d'une façon plus efficace encore l'ensemble de ces informations. Ainsi ancrées, de telles analyses peuvent en effet permettre de convaincre les acteurs de l'Entreprise de la possibilité d'intégrer des personnes handicapées à différents postes. Au sein de terrains comme ceux des entreprises, il est également possible d'étudier le handicap non plus au niveau des pratiques professionnelles de personnes handicapées, mais dans le cadre des activités orientées vers la mise en œuvre d'une politique d'emploi de personnes handicapées. Ce deuxième type d'analyse est davantage marqué par le contexte propre aux stratégies d'entreprise face à l'emploi des personnes handicapées.

Le handicap devient alors le sujet des conversations des salariés de l'Entreprise. Les activités analysées permettent d'observer la façon dont est produit, négocié, contesté un discours *sur* le handicap. Les apports de la linguistique interactionnelle peuvent constituer un éclairage particulièrement pertinent sur ces pratiques. En effet, la mise en œuvre de politiques d'emploi en faveur des personnes handicapées passe par un travail de définition du handicap (fréquence des formules du type « *le handicap c'est* »). Ce travail vise à produire une définition du handicap qui permette de convaincre de l'intérêt de la mise en œuvre de telles politiques. Il est réalisé *en* langue et de ce point de vue, la linguistique permet de mieux comprendre les processus à l'œuvre. Le travail de définition du handicap donne lieu à une série de négociations, la définition qui sera sélectionnée à l'issue est le fruit d'un travail interactionnel. Ces interactions constituent moins une tentative de mieux nommer des objets d'un monde qui serait extérieur à la langue, qu'une occasion de constituer *dans* et *par* le cours de l'interaction un *objet de discours*.

Dans la première partie de notre travail, nous avons mesuré l'importance de la démarche adoptée et de notre implication croissante dans les activités de l'Entreprise pour la constitution des données et les analyses développées. Cette analyse, présentée dans un second temps, a permis d'identifier les méthodes et façons de faire mises en œuvre par les membres de l'Entreprise pour les fins visées. Du point de vue des stratégies de l'Entreprise, la linguistique interactionnelle issue de l'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique permet de mettre en évidence les savoirs partagés qui sous-tendent la réalisation des actions. Il est intéressant de noter que, dans le champ de la théorie des organisations, certains auteurs (Plane, 2003:95) identifient l'ethnométhodologie de H. Garfinkel comme une approche pertinente pour la sociologie des organisations, considérant que « les concepts et les savoirs de l'ethnométhodologie peuvent être éclairants pour la gestion et le management des organisations » (*Ibid.*, 96). L'auteur présente successivement les applications des différents concepts de l'ethnométhodologie, qui permettent notamment « de comprendre l'intersubjectivité entre les acteurs, c'est-à-dire le sens donné à des actions de régulation collective fondées sur l'échange verbal ». Et de conclure :

« En définitive, la grille d'analyse proposée par Garfinkel est utilisable en matière d'analyse des organisations puisqu'il suggère de porter une attention accrue aux actions pratiques des acteurs, aux interactions, aux méthodes de raisonnement pratique et de résolution de problèmes » Plane, 2003:97

Dans cette troisième partie de notre travail, nous nous appuyerons sur les enseignements de notre recherche. Nous nous efforcerons de rattacher les propositions faites à l'observation et l'analyse détaillée des pratiques.

En guise *d'avant-propos* à la présentation des enseignements tirés de nos analyses et à la proposition de modes d'actions (*retombées*), il peut être utile de préciser les modalités d'intervention sur le terrain que nous nous apprêtons à présenter. Ce qui les guide ne se situe pas en dehors des fondements théoriques sur lesquels nous nous sommes appuyée jusqu'ici.

Les modes d'intervention que nous proposerons dans ce qui suit consistent en la réalisation d'un canevas pour l'élaboration d'un module d'information-sensibilisation de la nature de ceux auxquels nous nous sommes intéressée dans nos analyses. Il s'agit d'être en mesure de livrer, en retour de nos observations, un outil fondé sur l'analyse des façons de faire qui a été présentée ; il ne s'agit en aucun cas d'en dicter ou d'imposer d'autres.

Les outils qui seront proposés ne constituent pas un jugement sur les façons de faire des membres (*ils ne font pas comme il faudrait, ils n'emploient pas les bonnes méthodes, etc.*). C'est comme cela qu'ils font dans le quotidien de leurs activités et d'une certaine manière cela fonctionne : *tout* peut constituer une ressource pour les finalités visées. Les modules d'information-sensibilisation actuels sont (déjà) constitutifs de la version du handicap qui est élaborée *par, pour* et *dans* le contexte de l'Entreprise. Les situations interactionnelles dans lesquelles ils sont mobilisés sont autant d'occasions de les reconfigurer pour les ajuster si nécessaire aux fins locales.

Il ne s'agit surtout pas d'élaborer un outil qui prétendrait mieux saisir le handicap, alors conçu comme une réalité extérieure, préexistante et à laquelle il serait possible de se référer par des formulations adéquates. Nous retomberions alors dans une vision référentialiste de la langue, en problématisant les formulations actuelles du point de vue de leur adéquation aux réalités visées.

Consciente de la dimension constitutive des supports mobilisés pour les réunions d'information-sensibilisation (cf. 1.2.2a *La phase d'information-sensibilisation comme terrain d'observation*) et forte de l'observation menée puis des analyses développées, nous nous attacherons à être le plus fidèle possible aux pratiques mises en œuvre et les mobiliserons pour la réalisation d'un module d'information-sensibilisation. Fournir un retour sur les pratiques observées nécessite de s'appuyer sur les logiques d'action des membres et sur les modes interactionnels de constitution d'objets de *savoir (comme le handicap)* dans

l'Entreprise afin de les mobiliser pour les finalités pratiques des membres. La compréhension fine des préoccupations et des finalités pratiques qui guident les façons de faire observées peut être intégrée dans les outils actuels afin de servir au mieux les objectifs visés.

Cette troisième partie ne prétend donc pas se soustraire à une vision constitutive des pratiques, ni être délogée des positionnements que cela implique. Les interventions proposées doivent tout à l'observation des pratiques mises en œuvre et des ressources mobilisées : elles ne jugent pas de leur efficacité.

3.2 Module d'information-sensibilisation à destination des collaborateurs de l'Entreprise

Avant de livrer ce module d'information-sensibilisation, nous souhaiterions préciser les conditions de réalisation et de mise en œuvre et préciser l'ancrage des différentes parties de cet outil de formation dans les pratiques et façons de faire observées au cours du travail de terrain. Le module est inséré dans sa version intégrale à l'issue de cette présentation.

C'est en grande partie sur la base du savoir professionnel que nous nous sommes forgé en tant que membre à part entière de l'Entreprise, que nous avons réalisé ce module d'information-sensibilisation au handicap. Il est le fruit de quatre années d'expériences en tant que chargée d'intégration des personnes handicapées. C'est dans une posture *ironique* que nous l'avons réalisé. Les observations menées sur le terrain ainsi que l'analyse des données sur lesquelles nous nous sommes appuyée nous ont permis de concevoir un module innovant quant aux modalités de construction d'un savoir sur le handicap dans l'espace social de l'Entreprise. Il s'inspire des analyses que nous avons développées, prenant en compte la « grammaire culturelle » (*i.e.* les méthodes, entendues comme ethnométhodes) de la constitution du handicap en ressource et les finalités vers lesquelles s'oriente l'Entreprise : intégrer le handicap pour s'acquitter d'une obligation légale.

Le module tel que nous le présenterons ici peut constituer une base de travail pour la réalisation d'un outil plus exhaustif. Sa mise en œuvre nécessitera par ailleurs qu'il soit ajusté aux catégories de public de l'Entreprise : managers, personnes chargées du recrutement, employés ou responsables de ressources humaines. Des précisions pourront être apportées selon le secteur d'activité de l'Entreprise et les actions déjà mises en œuvre dans le domaine

de l'intégration des personnes handicapées. La forme sous laquelle nous le livrons ici a surtout vocation à présenter les contenus et leur agencement au sein du module. Certains contenus vont au-delà des aspects que nos analyses nous ont permis de préciser (obligation de compenser le handicap, aides techniques et humaines...). Ce module constitue une formalisation des retombées de nos analyses et s'appuie sur les modèles d'aide à la décision classiquement utilisés dans le management de projet (propositions, gains attendus et risques évités).

Son déploiement dans une entreprise pourra se faire à l'occasion du démarrage d'une politique d'emploi en faveur des personnes handicapées, afin d'entraîner l'adhésion de l'ensemble des collaborateurs. Il pourra s'échelonner dans le temps et être dispensé dans un premier temps auprès de grands formateurs, qui formeront à leur tour d'autres groupes de collaborateurs. L'organisation du calendrier de sessions de formation pourra tenir compte des différents destinataires : après présentation aux dirigeants de l'entreprise, on pourra imaginer former les responsables des ressources humaines, puis les managers et enfin leurs équipes. Sous sa forme actuelle (42 diapositives), il pourra faire l'objet de sessions organisées sur une demi-journée, réunissant une quinzaine de personnes.

Voici l'organisation générale de ce module, qui s'intitule : « *L'intégration des personnes handicapées. Replacer le handicap en contexte* ».

1. Qu'est ce que le handicap ?

1.1 Apparition et définition du terme

1.2 Les 5 grandes familles de handicap

2. Intégrer les personnes handicapées : le rôle des entreprises

2.1 Droits et obligations

2.2 Du handicap à la situation de handicap

2.3 Qui sont les « travailleurs handicapés » ?

2.4 Compenser le handicap

3. Les avantages stratégiques du handicap

3.1 L'enjeu pour les ressources humaines

3.2 Un avantage concurrentiel

3.3 Les aides financières

La première partie (diapositives 3 à 15), intitulée « Qu'est ce que le handicap », consiste en une présentation du handicap, considéré indépendamment du contexte spécifique de l'Entreprise.

Il s'agit des descriptions du handicap produites en référence à l'existence des principales familles de handicap. Elles sont forgées par la signalétique conventionnellement utilisée. En référence à ces pictogrammes, les participants s'orientent vers l'existence de typologies comme le handicap moteur, les handicaps sensoriels (déficience visuelle, déficience auditive), envisagées dans leurs formes les plus lourdes. La référence aux principales familles de handicap donne lieu à des descriptions stéréotypiques, qui mobilisent les formes les plus sévères de chaque déficience (diapositive 5). Par exemple, le pictogramme associé au handicap moteur représente une personne en fauteuil roulant, qui est la forme la plus lourde de cette déficience, et non pas une personne ayant une lombalgie ou ayant subi une amputation d'un membre.

La conception de cette première présentation est fondée d'une part sur les attentes culturelles que nous avons analysées dans nos recherches¹⁷², et d'autre part sur les façons de faire mises en œuvre par les entreprises, qui cherchent à favoriser l'intégration des personnes handicapées.

Dans leur tentative d'élaborer et de mettre en circulation des descriptions du handicap adéquates pour les contraintes de l'Entreprise (*handicap-ressource*), les modules actuels d'information-sensibilisation évacuent totalement des descriptions orientées vers l'existence de typologies de handicap, dont les manifestations les plus lourdes constituent les stéréotypes les plus souvent mobilisés. Nos analyses ont permis de décrire les méthodes de production de l'inadéquation de telles descriptions.

Dans ce module, nous avons au contraire souhaité réintroduire les descriptions du handicap jugées inadéquates pour l'Entreprise car elles correspondent à des attentes culturelles, rendues visibles dans les interactions quotidiennes. La prise en compte de ces descriptions nous paraît centrale pour la réalisation d'un tel module à destination des collaborateurs d'une entreprise. En effet, c'est sur ces descriptions que repose l'élaboration d'une version du handicap en adéquation avec les contraintes de l'Entreprise (*handicap-ressource*).

Par ailleurs, c'est en s'orientant vers ce type des descriptions du handicap que les collaborateurs justifient leur demande d'informations sur le handicap. Ces attentes des salariés

¹⁷² Ces attentes culturelles sont notamment révélées par les usages de *mais* que nous avons analysés. cf. 2.3.2a.

envers un employeur engagé dans une politique d'emploi en faveur des personnes handicapées ont été révélées par une récente enquête menée par l'IPSOS¹⁷³. La présentation détaillée de chacune des principales typologies de handicap et des situations auxquelles elles renvoient (par exemple de la malvoyance à la cécité totale pour le handicap visuel), accompagnée d'indications sur l'attention que nécessitent certaines d'entre elles (guider une personne non-voyante, attirer l'attention d'une personne malentendante) permettra de répondre aux attentes exprimées par les collaborateurs, soucieux d'intégrer au mieux les personnes handicapées rejoignant leurs équipes. Pour chaque type de handicap, une première diapositive permettra de décrire l'origine, la nature des déficiences et préciser la part de la population française concernée. Une seconde donnera quelques indications pratiques sur les façons de se comporter face à chacun de ces handicaps (diapositives 6 à 15).

Nous avons également souhaité réintroduire ces descriptions du handicap car elles fondent l'élaboration discursive du handicap comme ressource dans les interactions quotidiennes des collaborateurs de l'Entreprise. Nous avons vu qu'elles étaient mobilisées dans des effets de discours (*modalisations en discours second*) pour produire d'autres types de descriptions au moyen desquels le handicap est constitué en ressource pour l'Entreprise¹⁷⁴.

Plutôt que d'évacuer ce type de descriptions, nous avons construit cette première présentation en cherchant à donner le plus d'informations possible sur l'étendue des manifestations que peut présenter chaque type de déficience. Les descriptions ainsi produites s'attachent aux finalités pratiques des entreprises telles que nous avons pu les analyser¹⁷⁵. Celles-ci sont en effet attachées à produire des descriptions constituant le handicap en ressource et s'orientent pour cela vers l'existence de manifestations plus légères des déficiences, et notamment leur caractère invisible¹⁷⁶.

¹⁷³ « La perception du handicap par les salariés français » IPSOS Public Affairs/Togeth'Art – Mai 2008.

Cette enquête montre, à partir d'une méthodologie de questions à choix multiples, que « les salariés ont envie d'améliorer encore leurs capacités à entrer en contact avec les personnes handicapées, ceci bien sûr pour des motifs personnels mais aussi tout simplement altruistes. Ils ont leur avis sur les moyens d'y parvenir et souhaitent avant tout apprendre par l'expérience. Les salariés sont avant tout demandeurs d'expériences et de relations directes avec les personnes handicapées ». Il apparaît en effet que les salariés d'une entreprise sont d'autant plus ouverts sur l'intégration d'une personne handicapée dans leur service qu'il en ont déjà fait l'expérience. En permettant de telles relations et expériences, les entreprises peuvent également rendre leur politique visible.

¹⁷⁴ Nous avons analysé ces pratiques d'élaboration discursive d'une ressource langagières. (cf. 2.2.2 et notamment les extraits CCF280307_3509_3821, CCF140307_1).

¹⁷⁵ cf. 2.2.1 pour les plans d'actions identifiés par l'Entreprise.

¹⁷⁶ Se reporter à l'analyse des méthodes de production de l'adéquation du handicap : 2.2.3a et 2.2.3b.

Chacun de ces pictogrammes renvoie à une famille de handicap stéréotypée sous ses manifestations les plus sévères. Une présentation détaillée de chaque famille de handicap permet au contraire de préciser l'éventail de situations que recouvre chaque famille, incluant des formes les plus légères de la déficience. Des indications comme « Moins de 5% des personnes ayant un handicap moteur se déplacent en fauteuil roulant » (diapositive 6) permettent de donner la mesure de la représentativité des situations nécessitant l'usage d'un fauteuil roulant.

Ainsi, cette première partie s'appuiera sur la grammaire culturelle de constitution du handicap en ressource que nous avons analysée dans nos travaux (les pratiques d'élaboration discursive d'une ressource langagière et notamment les modalisations en discours second). Les contenus présentés permettent d'abord de s'appuyer sur les attentes culturelles des salariés. Ils sont également un moyen de ne pas évacuer la dimension du handicap sur laquelle reposent les retombées attendues par l'Entreprise (développées en troisième partie du module) suite à la mise à l'intégration croissante de personnes handicapées.

La deuxième partie de ce module (diapositives 16 à 33) s'intitule « intégrer les personnes handicapées : le rôle des entreprises ». Elle s'ouvre sur les droits des personnes handicapées (diapositive 17), renforcés par la loi dite « handicap » du 11 février 2005 et les obligations légales des employeurs (diapositive 18) vis-à-vis de celles-ci. Ces obligations ont vocation à garantir l'égal accès des personnes handicapées à l'emploi. Elles prennent appui sur la contribution des acteurs économiques à la cohésion sociale (diapositive 19) dans la mesure où elles s'inscrivent dans une logique de développement durable et citoyen des personnes handicapées. Leur non-respect constitue un risque juridique tout autant que commercial pour les entreprises. Nous y reviendrons en dernière partie de ce module.

L'observation montre que les attentes culturelles associées au handicap constituent souvent un frein au respect des droits des personnes¹⁷⁷. Le module cite à titre d'exemple quelques uns de ces *accounts* : « *une personne handicapée n'est pas mobile* », « *une personne handicapée ne peut pas s'adapter* », « *une personne handicapée ne peut pas travailler en équipe* » (diapositive 20). Ils sont présentés entre guillemets et constituent ainsi une liste de *verbatim*s, une ressource souvent mobilisée dans les activités de décision des entreprises (le recours à ces

¹⁷⁷ Nous avons observé l'accomplissement pratique d'un certain nombre d'entre elles, que révèlent par exemple les pratiques de présentation comme personne handicapée dans les mails de candidature (cf. 2.2.3c) et plus particulièrement l'usage de la conjonction de coordination *mais* dans la présentation de soi comme personne handicapée¹⁷⁷ (cf. **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**).

formes de citation donne un caractère de véracité aux constats établis tout en fondant les décisions engagées). Cette liste n'est pas close pour rendre compte de son caractère non-exhaustif¹⁷⁸.

Les modes de présentation permettent de produire l'inadéquation de ces *accounts*, en les décrivant volontairement comme des « freins » pour les finalités visées par l'Entreprise qui cherche précisément à intégrer des personnes handicapées.

La connaissance du handicap entretient un lien étroit avec les processus de catégorisation et la prise de décision sur l'intégration des personnes handicapées. C'est pourquoi nous présentons ensuite un ensemble de notions propres à la prise en compte du handicap dans le domaine spécifique de l'emploi, qui laissent entrevoir la possibilité d'intégrer plus facilement des personnes handicapées. Il s'agit des notions de situation de handicap, de statut de travailleur handicapé ainsi que de compensation du handicap.

Du point de vue législatif et administratif, les définitions du handicap reposent sur le concept de *situation de handicap* (diapositives 21 à 23). Il est défini comme résultant de l'interaction entre l'état de santé d'une personne et son environnement. Ces modes de définitions constituent une rénovation de l'interprétation du handicap héritée de l'après-guerre, qui l'associait à un désavantage donnant droit à l'assistance de la société (Stiker, 2002). Les nouvelles approches, intégrées dans une version révisée du document de l'OMS (appelé CIH-2¹⁷⁹) utilisé comme barème pour l'évaluation des déficiences s'appuient désormais sur une approche contextuelle du handicap. Une telle approche permet d'envisager des situations dans lesquelles le handicap n'interfère pas. L'Entreprise mobilise cette approche dans la mesure où elle permet de produire la labilité du handicap dans des situations professionnelles données¹⁸⁰. C'est ce concept central qui a inspiré le titre proposé pour ce module : « L'intégration des personnes handicapées : replacer le handicap en contexte ». En effet, l'approche du handicap en termes de situation de handicap permet d'envisager davantage de situations dans lesquelles les personnes handicapées peuvent intégrer l'Entreprise, conformément aux objectifs

¹⁷⁸ Les ethnométhodologues nomment *clause et cetera* cette pratique. cf. p. 158.

¹⁷⁹ La Classification Internationale du Fonctionnement, du Handicap et de la Santé (dite CIH-2) est née du processus de révision de la première Classification Internationale du Handicap (CIH), qui a abouti en 2001. Elle propose un nouveau modèle de fonctionnement du handicap constitué par l'interaction entre l'état de santé de la personne et des facteurs contextuels (environnementaux et personnels).

¹⁸⁰ Nous avons analysé ces modes de description du handicap, tels qu'ils sont mobilisés dans les outils actuels d'information-sensibilisation (cf. 2.2.3b et plus particulièrement *Diversité des handicaps et diversité des besoins de l'Entreprise*)

d'embauche. Nous proposons le terme d'*indifférence* pour désigner la propriété des déficiences à ne pas avoir d'incidence dans certains contextes : « Certaines situations sont indifférentes au handicap dans le sens où celui-ci n'a pas d'incidence dans ce contexte » (cf. module, seconde partie).

Pour illustrer la notion de situation de handicap, nous insérons une série d'exemples, inspirés du document de l'OMS¹⁸¹ et transposés au domaine de l'emploi.

La plupart de ces freins exprimés sont par ailleurs levés dès lors que l'on considère le statut administratif de travailleur handicapé (diapositives 24 à 26) qui précise les modalités de mise en œuvre des obligations légales des employeurs à l'égard des personnes handicapées en mesure d'exercer un emploi¹⁸². Préciser les modalités d'attribution du statut administratif de travailleur handicapé permettra par la suite d'entrevoir plus facilement les possibilités d'intégration de personnes bénéficiant de ce statut. En effet, la notion de personne handicapée ne fonde pas ces obligations, car elle ne fait l'objet d'aucune définition juridique ou législative.

Les observations que nous avons menées ainsi que les analyses développées dans nos travaux nous ont permis d'identifier les finalités visées par l'Entreprise : pour respecter l'obligation d'emploi de personnes handicapées, celle-ci doit intégrer davantage de personnes handicapées et pour cela constituer le handicap en ressource (vs. stigmatisme). À cette fin, l'Entreprise doit mobiliser le statut de travailleur handicapé dans les descriptions du handicap qui sont élaborées et mises en circulation. Il s'agit d'une opportunité que lui offre la loi puisqu'il configure la catégorie des personnes qui bénéficieront des mesures incitant à l'emploi des personnes handicapées. La mobilisation du statut de travailleur handicapé est une pratique que l'on a pu observer au cours de notre travail, ils permettent à l'Entreprise de mobiliser une définition que nous avons appelée *réifiée* du handicap (cf. 2.3.1a). Dans le domaine de l'emploi, l'information des collaborateurs sur le handicap nécessite que soit mobilisée la notion de travailleur handicapé en complément de celle de personne handicapée. La

¹⁸¹ « On peut par exemple avoir une déficience sans pour autant connaître une limitation de capacité (un visage défiguré par la lèpre n'a aucun impact sur les capacités de la personne concernée) ; [on peut] avoir des limitations de capacité si on n'a pas d'assistance, et aucun problème de performance dans le cadre de vie habituel (une personne à mobilité réduite peut bénéficier d'aides technologiques qui lui permettent de se déplacer) » Classification Internationale du Fonctionnement, du Handicap et de la Santé (CIH-2), OMS.

¹⁸² En effet, l'obligation d'emploi à l'égard des personnes handicapées ne concernent que les personnes jugées aptes par la CDAPH à exercer un emploi en milieu dit *ordinaire* (par opposition aux structures médico-sociales du secteur *protégé*).

présentation des modalités d'attribution du statut de travailleur handicapé permet de produire des descriptions qui distinguent cette catégorie de celle de personne handicapée : « 80% des travailleurs handicapés ont un handicap invisible », « dans 90% des cas, l'aménagement du poste de travail n'est pas nécessaire »...

Enfin, le caractère inadéquat des freins identifiés peut être formulé en référence aux possibilités techniques de compenser le handicap (diapositives 27 à 33). L'information des salariés quant aux modalités de compensation du handicap est nécessaire à la production du caractère adéquat du handicap aux contraintes de l'Entreprise. Là encore, la présentation des techniques de compensation de chacune des grandes typologies de handicap permettra de répondre aux demandes des salariés de mieux connaître le handicap. Ces connaissances jouent un rôle prépondérant dans les pratiques de catégorisation qui permettent d'identifier les personnes handicapées que l'Entreprise peut facilement employer¹⁸³.

La troisième et dernière partie du module (diapositives 34 à 41), intitulée « Les avantages stratégiques du handicap » s'attache à présenter le handicap comme une ressource pour l'Entreprise, en référence à des avantages stratégiques liés à l'intégration des personnes handicapées bénéficiant du statut de travailleur handicapé. Elle est fondée sur les finalités identifiées par les entreprises. La référence à des avantages stratégiques est une pratique courante dans la diffusion des politiques de promotion de la diversité (égalité hommes/femmes, minorités visibles – dites aussi minorités ethniques – seniors)¹⁸⁴. Les argumentaires développés par l'Entreprise comme méthodes permettant de constituer le handicap en ressource pourraient d'ailleurs être transposés à d'autres thématiques de la diversité. En matière de politiques de promotion de la diversité parmi ses effectifs, le recours à des cas commerciaux (*business case*) est une pratique fréquente des entreprises car il correspond aux modèles de décision habituels de l'Entreprise. Ils sont présentés comme des stratégies *gagnant-gagnant*, justifiant la mise en œuvre de politiques telles que l'intégration des personnes handicapées. Ces stratégies consistent à identifier un comportement vertueux

¹⁸³ L'analyse de l'extrait CCFNR011206_deficient-visu (cf. 2.3.1c), au cours duquel est négociée l'adéquation du handicap visuel aux contraintes d'un centre d'appels, est révélatrice de ces processus de catégorisation. L'interprétation de l'adéquation ou non du handicap n'est pas indépendante de la connaissance des possibilités d'aménagement du poste de travail (table braille, synthèse vocale, etc.). La décision d'intégrer ou non des personnes handicapées dans ce service dépendra de la production de leur appartenance à la sous-catégorie des personnes employables par l'Entreprise, c'est-à-dire dont le handicap peut être en adéquation avec les exigences de celle-ci.

¹⁸⁴ Rapport de la Commission Européenne (Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances. Unité D.3) *Le cas commercial en faveur de la diversité. Bonnes pratiques sur le lieu de travail*. Septembre 2005.

pour l'ensemble des parties : les personnes handicapées obtiennent un emploi qui permet à l'Entreprise d'en retirer à son tour des avantages économiques et commerciaux (diminution des pénalités financières, avantages concurrentiels, etc.).

Nous distinguerons trois niveaux d'avantages stratégiques : la gestion des ressources humaines (diapositives 36 et 37), les avantages concurrentiels face aux autres entreprises (diapositive 38) et enfin les avantages financiers (diapositives 39 à 41). En termes de ressources humaines, les avantages identifiés sont proches des arguments mobilisés par les personnes handicapées elles-mêmes dans leurs courriers de candidatures¹⁸⁵. Ces arguments s'orientent vers l'existence de qualités humaines acquises au travers de l'expérience du handicap (*être combatif, propension à relever les défis*, etc.) qui peuvent bénéficier à l'ensemble de l'équipe de travail de manière indirecte. Nous renvoyons à la lecture du module pour l'exposé exhaustif de ces arguments. Les gains en termes de compétitivité (avantages concurrentiels) sont liés à la visibilité pour la clientèle de l'engagement responsable de l'Entreprise mais également à la promotion de la diversité des équipes, garantissant une capacité d'innovation plus importante. Enfin, l'ensemble des aides financières accordées aux employeurs pour favoriser l'intégration de personnes handicapées constituent des avantages qui peuvent être facilement évalués. Leur présentation s'ancre dans les façons de faire observées sur le terrain, et au moyen desquelles les chargés de l'intégration des personnes handicapées cherchent à convaincre de la nécessité d'engager ces démarches¹⁸⁶. Ces arguments financiers peuvent passer pour mercantiles au regard du droit des personnes handicapées à la dignité, à l'insertion professionnelle, etc. Ils sont néanmoins une aubaine lorsqu'il s'agit de convaincre les dirigeants car ils constituent un levier permettant d'intéresser les personnes les plus réticentes de l'Entreprise à la question de l'intégration des personnes handicapées.

Les descriptions du handicap mobilisées dans ce module d'information-sensibilisation nous semblent donc les plus à même de permettre à l'Entreprise d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés en matière d'emploi des personnes handicapées. Il fait intervenir une présentation exhaustive du handicap, au moyen de notions telles que la situation de handicap ou le statut de travailleur handicapé. Pour autant, l'existence de manifestations stéréotypées du handicap

¹⁸⁵ cf. 2.2.3c et plus particulièrement *Faire valoir un sixième sens pour produire l'adéquation de la candidature*.

¹⁸⁶ cf. 2.2.3b *Constituer l'intégration des personnes handicapées en enjeu*.

(l'usage du fauteuil roulant ou de la canne blanche) plus souvent mobilisées, et sur lesquelles repose l'identification de qualités personnelles liées au handicap, n'est pas niée.

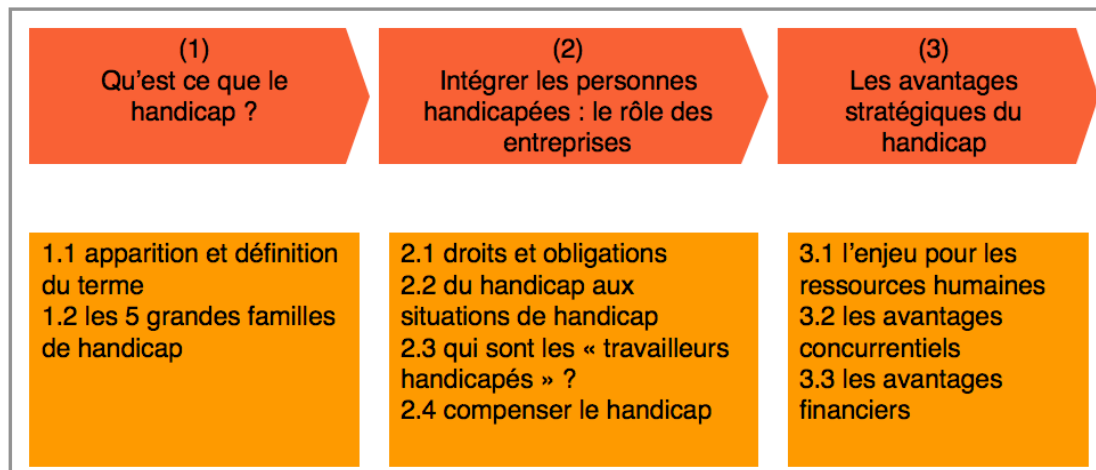
Ainsi associés, ces modes de descriptions du handicap nous semblent une meilleure garantie pour les entreprises de connaître des succès pérennes dans l'emploi des personnes handicapées, ce qui constitue par ailleurs un progrès pour l'ensemble de la société. Initialement perçue comme une contrainte, la loi imposant aux entreprises le quota de 6% de personnes handicapées s'avère vertueuse pour les personnes handicapées tout autant que pour leurs employeurs.

Voici le module ainsi conçu :



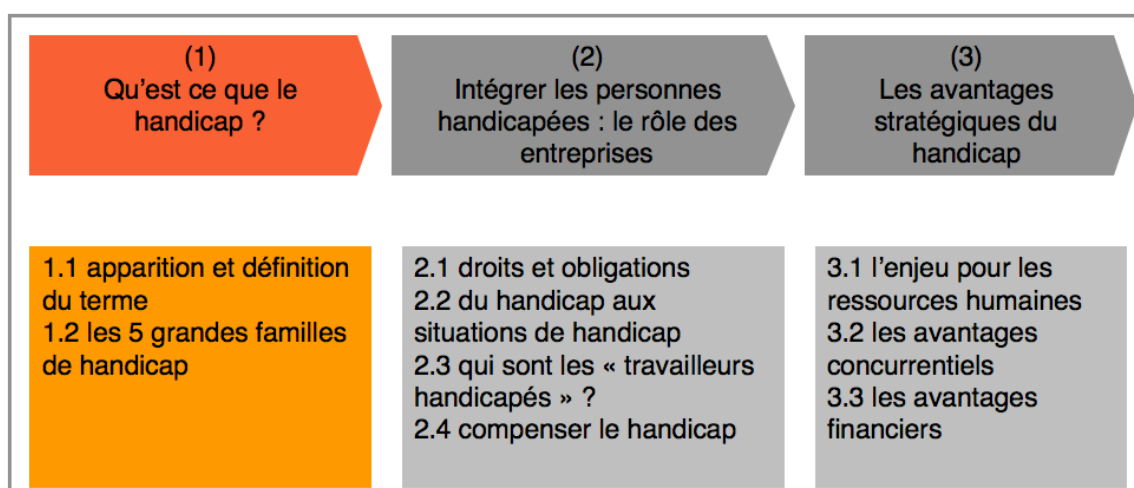
L'intégration des personnes handicapées
Replacer le handicap en contexte

Sommaire



2

1ère partie



3

Qu'est-ce que le handicap ?

Apparition et définition du terme



- La notion de handicap s'est développée au XX^{ème} siècle, dans l'après-guerre.
- Elle s'est accompagnée de modalités de prise en charge des personnes handicapées dans la société.
- Ce n'est que depuis 2005* que la loi définit le handicap :
 - « Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant » (Article L.114 Code de l'action sociale et des familles)

* Le 11 février 2005 a été votée la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Elle a renoué de nombreux aspects de la vie quotidienne des personnes handicapées, introduisant le droit à la compensation et renforçant l'obligation d'emploi.

4

Qu'est-ce que le handicap ?

Les cinq grandes familles de handicap



- Dans notre environnement quotidien (transports, musées, hôpitaux, écoles ...) nous rencontrons régulièrement des pictogrammes précisant des accès, services ou dispositifs destinés aux personnes handicapées.



- Ces pictogrammes désignent chacun une typologie différente. Ils forgent une image stéréotypée du handicap.
- Les 5 grandes familles de handicap ainsi distinguées sont :
 - Le handicap moteur
 - Le handicap auditif
 - Le handicap visuel
 - Le handicap psychique
 - Le handicap mental ou déficience intellectuelle

Commençons par découvrir à quelle diversité de situations de santé renvoie chacune de ces notions...



5

Le handicap moteur



- **Le handicap moteur peut toucher un membre ou l'ensemble du corps. La notion de handicap moteur recouvre l'ensemble des troubles pouvant entraîner une atteinte partielle ou totale de la motricité, notamment des membres supérieurs et/ou inférieurs. Il en résulte des difficultés pour se déplacer, conserver ou changer de position, prendre et manipuler des objets, effectuer certains gestes, etc.**

Moins de 5% des personnes ayant un handicap moteur se déplacent en fauteuil roulant



6



Le handicap moteur



- **Savoir accueillir une personne ayant un handicap moteur :**
 - *Pour un entretien d'embauche ou lors d'un déplacement professionnel, assurez-vous que la personne peut accéder à votre lieu de rendez-vous : absence d'obstacles, fonctionnement des installations (ascenseur, élévateur...), possibilités de stationnement à proximité...*
- **Savoir échanger avec une personne ayant un handicap moteur :**
 - *Placez-vous à hauteur de la personne pour échanger*
 - *Si la station debout est pénible, proposez à la personne de s'asseoir*
- **Lorsque vous accompagnez une personne se déplaçant en fauteuil roulant, sachez que s'appuyer sur son fauteuil est une familiarité qui peut être mal perçue !**



7



Le handicap visuel



- **Le handicap visuel recouvre des réalités variées, s'échelonnant du trouble visuel à la cécité complète. Le handicap visuel ne se distingue par toujours au premier abord, il faut donc être attentif.**

En France, 1 500 000 personnes sont malvoyantes, 60 000 sont aveugles. Le nombre des personnes concernées augmente avec l'allongement de la durée de vie.



8

Le handicap visuel



- **Guider une personne ayant une déficience visuelle**
 - Proposez votre aide, la personne vous dira si elle en a besoin
 - Pour la guider, laissez-la vous prendre le bras avec sa main laissée libre si elle tient une canne de l'autre. Pour l'aider à s'asseoir, il suffit de placer sa main sur le dossier de la chaise qui lui est destinée
 - Si elle est accompagnée par un chien, évitez de le distraire : toute son attention doit être portée aux déplacements de son maître
 - Aidez à anticiper les difficultés de déplacement (escalier, porte fermée, etc.)
 - Leurs déplacements en autonomie sont possibles : ils nécessitent un long apprentissage préalable
- **Parler pour communiquer**
 - Annoncez-vous à une personne non-voyante et avertissez-la si vous la quittez
 - Une personne non-voyante ne peut pas voir que vous vous adressez à elle. Pour capter son attention, appelez-la par son nom
- **Au quotidien,**
 - Ne changez pas les objets de place sans prévenir
 - Ne laissez rien dans le passage
 - À table, décrivez-lui le contenu de l'assiette que vous lui présentez, localisez les éléments sur la table (verre, pain, ...).



9

Le handicap auditif



- **Qu'il soit de naissance, dû à une maladie ou à un accident, le handicap auditif compromet sensiblement la communication et l'accès à l'information si l'environnement n'y veille pas. La personne sourde ou malentendante développe sa propre stratégie pour contourner son handicap et communiquer. Face à ce handicap peu visible et souvent sous-estimé, certaines personnes sourdes ou malentendantes réagissent en évitant les contacts et parfois en s'isolant progressivement. Cependant, les modes de communication, les nouvelles méthodes d'apprentissage et l'appareillage leur permettent de s'intégrer dans la société.**

Sur 6 millions de personnes sourdes et malentendantes, 100 000 utilisent un langage gestuel (langue des signes, langage parlé complété).



10



Le handicap auditif



- **Communiquer avec des personnes sourdes ou malentendantes**
 - Assurez-vous que la personne vous regarde avant de parler
 - Ne mettez pas la main devant la bouche, ne mâchez pas de chewing-gum
 - Ne criez pas, parlez clairement à un rythme modéré en articulant
 - Reformulez plutôt que répéter une phrase non-comprise
 - Assurez-vous que la personne a bien compris (lire sur les lèvres ne permet pas de comprendre l'intégralité des informations)
- **Leurs méthodes pour s'exprimer**
 - En complément des aides auditives, plusieurs possibilités permettent aux personnes malentendantes de communiquer : la lecture labiale, la langue française parlée complétée, la langue des signes française

De nombreux sourds de naissance ont des difficultés pour écrire ou lire. De nouvelles méthodes d'apprentissage tendent à résorber ces difficultés qui viennent s'ajouter au handicap.



11



Le handicap psychique



- **Le handicap psychique peut intervenir à tous les âges de la vie et atteindre les personnes sans distinction. Il est difficile d'en donner une définition exhaustive. Néanmoins, on peut retenir que les personnes atteintes de difficultés d'ordre psychique souffrent d'un malaise qui peut se traduire, à certains moments, par des comportements déroutants pour les autres, car éloignés des conduites convenues et habituelles.**

Un tiers des Français sont concernés par des troubles psychiques.

La notion de handicap psychique n'est reconnue que depuis 2005.



12



Le handicap psychique



- **Comment aider ?**
 - *Restez à l'écoute*
 - *Ne soyez jamais agressif, ni impatient*
 - *Laissez la personnes s'exprimer jusqu'au bout*
 - *Évitez de poser plusieurs fois la même question*
 - *Restez calme*
 - *Laissez toujours à la personne la possibilité de partir*
- **Des signes pour identifier le handicap psychique**

Le handicap psychique n'est pas toujours visible au premier abord mais certains signes peuvent attirer l'attention

- *Une réaction inadaptée au contexte*
- *Un stress important*
- *Un raisonnement rigide*
- *Des gestes incontrôlés*
- *Une difficulté à communiquer*
- *Un repli sur soi*
- *Un état dépressif*
- *Des dérèglements alimentaires*
- ...



13



Le handicap mental ou déficience intellectuelle



- **Le handicap mental est la conséquence sociale d'une déficience intellectuelle. C'est une difficulté difficile à comprendre qui se traduit par une limitation dans la rapidité des fonctions mentales sur le plan de la compréhension, des connaissances et de la cognition. Les incapacités qui en découlent peuvent avoir des degrés différents et perturber l'acquisition de la mémorisation des connaissances, l'attention, la communication, l'autonomie sociale et professionnelle, la stabilité émotionnelle et le comportement.**

On estime à 650 000 le nombre de Français souffrant de pathologies comme la trisomie, l'autisme, etc.



14



Le handicap mental ou déficience intellectuelle



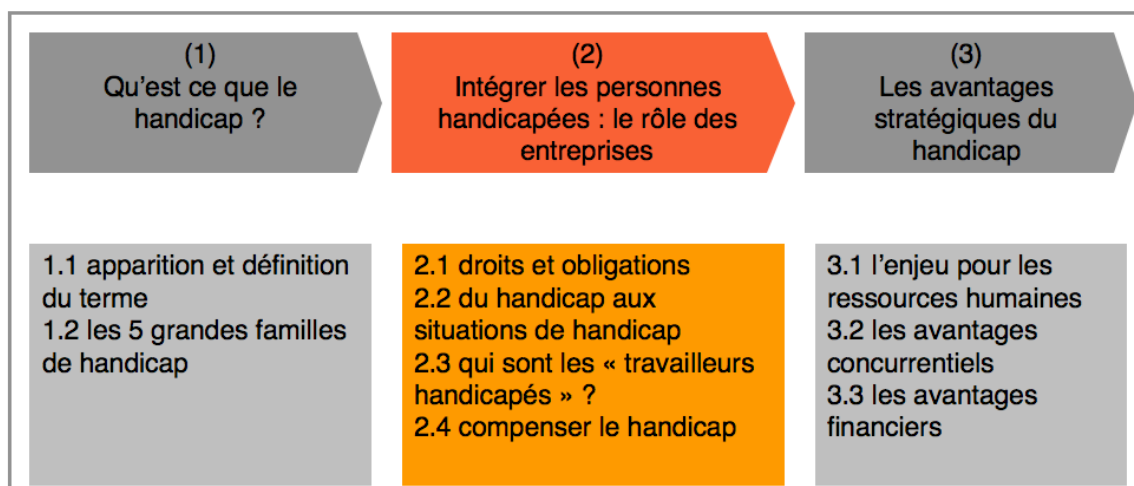
- **Des difficultés spécifiques**
 - *Mémoriser et évaluer les informations (troubles cognitifs)*
 - *Fixer l'attention*
 - *Évaluer le temps*
 - *Apprécier la valeur de l'argent*
 - *Maîtriser les règles de communication et de vocabulaire*
 - *Appréhender les conventions et règles tacites*
 - *Maîtriser la lecture et l'écriture*
- **Pour communiquer**
 - *Souriez : l'expression avenante de votre visage mettra votre interlocuteur en confiance*
 - *Parlez normalement en utilisant des phrases simples*
 - *Prenez le temps d'écouter*
 - *Privilégiez les sujets qui intéressent : la musique, le foot, la télé, animaux...*



15



2ème partie



16

Droits et obligations

Les droits des personnes handicapées



- **La loi du 11 février 2005, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées vise à renforcer les droits et l'autonomie des personnes handicapées à travers :**
 - **Le droit à la scolarisation** dans une école proche du domicile pour les enfants ayant un handicap
 - **L'accessibilité** des logements, espaces publics et transports dans un délai de 3 à 10 ans
 - **Les conditions d'accès à l'emploi** par le maintien de quotas et des pénalités financières plus dissuasives
 - La création des **Maisons Départementales du Handicap** rassemblant les services dédiés
 - **Le droit à la compensation** du handicap, sous forme d'une aide financière, humaine ou technique



17

Droits et obligations

Les obligations des employeurs



Lorsque leur handicap leur permet de travailler, les personnes handicapées doivent avoir des chances égales d'accès à l'emploi.
3 obligations légales permettent de protéger les droits des personnes handicapées dans le domaine de l'emploi.

- **Le code du travail (article L. 1132-1) pose le principe de non-discrimination à l'embauche ou dans le parcours professionnel en raison de l'état de santé ou d'un handicap.**
- **Le code du travail (articles L. 5212-1 et suivants) définit l'obligation pour toute entreprise de 20 salariés au moins d'employer 6% de travailleurs handicapés. A défaut, elle devra verser une contribution financière à l'AGEFIPH***
- **Le code du travail (article L. 1226-2) impose à tout employeur de maintenir dans l'emploi un salarié dont le handicap survient dans le cours de la vie, qu'il soit ou non d'origine professionnelle.**



Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées

18

Droits et obligations

Le rôle social des entreprises



- **Les obligations légales des entreprises sont liées au rôle qu'elles sont amenées à jouer dans la société :**
 - *Depuis l'après-guerre, les entreprises sont considérées comme une institution régulatrice.*
 - *Elles assurent en partie la cohésion sociale et le travail constitue un facteur d'intégration.*
- **Elles sont de plus en plus nombreuses à entreprendre des démarches de responsabilité sociale (RSE)**
 - *Leur environnement les pousse à jouer un rôle déterminant : contribution à l'équité sociale, accès de tous aux biens essentiels, développement des territoires sur lesquels elles sont implantées.*
 - *A travers des démarches de RSE, elles intègrent volontairement des préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales.*



19

Droits et obligations

Les freins



- **L'intégration des personnes handicapées dans l'entreprise se heurte souvent à des freins :**
 - “ Employer une personne handicapée coûte cher ”
 - “ Une personne handicapée n'est pas mobile ”
 - “ Une personne handicapée est toujours malade ”
 - “ Une personne handicapée ne peut pas s'adapter et travailler en équipe ”
 - “ Une personne handicapée travaille lentement ”
 - “ Les clients n'aiment pas rencontrer des personnes handicapées ”
 - “ Une personne handicapée ne peut occuper que certains postes spécifiques ”
 - “ ... ”

Ces freins sont liés à une méconnaissance du handicap et ne respectent pas le droit des personnes handicapées d'obtenir et de conserver un emploi. Il faut savoir que :

- Le handicap s'apprécie en contexte : on parle de **situation de handicap**
- La loi définit le **statut de travailleur handicapé**, distinct de la notion de personne handicapée, qui offre aux employeurs des opportunités supplémentaires de s'acquitter de leurs obligations en matière de handicap
- Il existe des possibilités techniques de **compenser** une grande partie des typologies de handicap.

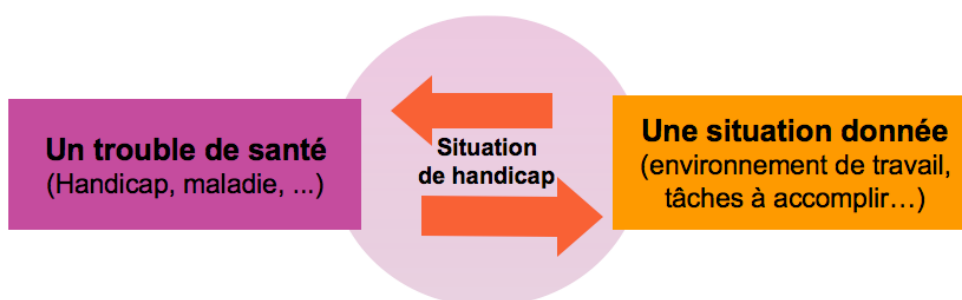


20

Du handicap à la situation de handicap



- **Le handicap s'évalue en contexte. On parle donc de *situation de handicap***



Le handicap n'est pas un fait en soi. Il est la résultante de l'**interaction** entre l'état de santé d'une personne et une situation donnée.

C'est ainsi que les barèmes officiels (établis par l'OMS) décrivent le handicap.



21

Du handicap à la situation de handicap



- Les situations de handicap ne concernent pas uniquement les personnes ayant un handicap appartenant aux 5 principales familles souvent décrites.
- Les **maladies invalidantes** peuvent constituer un handicap du fait de la restrictions d'activité qui en résulte. Les personnes qui en souffrent se trouvent en situation de handicap dans certains contextes professionnels
 - Maladies de la fonction cardio-vasculaire
 - Maladies de la fonction respiratoire
 - Maladies de l'appareil digestif
 - Maladies d'origine endocrinienne, métabolique et enzymatique (diabète, hyperthyroïdie...)
 - Maladies hématopoïétiques et maladies du système immunitaire (hémophilie, VIH, cancer, leucose...)



22

Du handicap à la situation de handicap



- Certaines situations sont **indifférentes** au handicap dans le sens où celui-ci n'a **pas d'incidence** dans ce contexte.
- L'employeur peut privilégier les situations dans lesquelles l'état de santé de la personne n'interfère pas avec son environnement de travail et ses activités professionnelles.
 - Il est possible d'identifier un contexte dans lequel le handicap n'interfère pas avec la situation de travail.
 - Il est possible de modifier la situation de travail pour compenser le handicap. Il cessera alors d'interférer.
Par exemple, le handicap d'une personne se déplaçant en fauteuil roulant n'est pas pertinent lorsqu'elle est installée à un bureau ou lorsqu'elle est contactée par téléphone.
- Quelques exemples :
 - L'allergie à la farine constitue un handicap dans l'environnement d'une boulangerie. Dans les contextes n'impliquant pas la manipulation de farine, la personne ne sera pas en situation de handicap.
 - Les troubles musculo-squelettiques (TMS) constituent un handicap pour les activités impliquant des gestes répétitifs. La modification de l'ergonomie du poste de travail ou l'attribution de tâches appropriées permettront à la personne de ne plus être en situation de handicap.
 - L'épilepsie constitue un handicap dans les activités professionnelles impliquant la conduite d'un véhicule ou des manipulations risquées du fait de la survenue inopinée des crises. Pour toutes autres tâches professionnelles, une personne épileptique ne sera plus en situation de handicap.



23

Qui sont les “travailleurs handicapés” ?



- Lorsque l'on se place dans le domaine de l'emploi et que l'on se réfère à l'obligation d'emploi de personnes handicapées, on parle de **travailleurs handicapés** et non plus de **personnes handicapées**.

*“Est considérée comme **travailleur handicapé** toute personne dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite de l'altération d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales ou psychiques » (Article L. 5213-1 Code du Travail)*

- La notion de personne handicapée n'a pas de définition légale. Seule est définie la notion de travailleur handicapé.
- Les personnes reconnues travailleur handicapé sont les bénéficiaires des obligations légales des employeurs en matière de handicap.



24

Qui sont les “travailleurs handicapés” ?



- Le statut de travailleur handicapé (RQTH) est attribué après examen de la situation du demandeur par les CDAPH, des commissions de professionnels des secteurs médical et social.
- *Il n'existe pas de liste de critères d'attribution du statut de travailleur handicapé* : la définition du statut de travailleur handicapé s'appuie sur l'identification d'une situation de handicap
- **Une situation de travail peut constituer une situation de handicap pour plusieurs raisons :**
 - *Apparition ou aggravation d'un handicap : hémiplégie ou paraplégie d'origine accidentelle, évolution d'une maladie chronique (diabète, sclérose en plaques, etc.)*
 - *Modification des tâches confiées à un salarié : exécution de gestes répétitifs, port de charges réguliers (troubles musculo-squelettiques)*
 - *Évolution de l'organisation ou de l'environnement de travail comme évolution des horaires ou modification de l'espace de travail peuvent constituer une situation de handicap pour un salarié dont l'état de santé nécessite qu'il s'absente régulièrement (injection d'insuline pour les diabétiques, dialyse pour les insuffisants rénaux, ...)*



25

Qui sont les “travailleurs handicapés” ?



- **Il découle des modalités d'attribution du statut des spécificités qui sont propres à la population des travailleurs handicapés :**
 - Dans 90% des cas, l'aménagement du poste de travail n'est pas nécessaire ;
 - 80% des travailleurs handicapés ont un handicap invisible ;
 - 85% des handicaps sont acquis au cours de la vie (vs. innés). Près d'une personne sur deux sera confrontée à une déficience ou une maladie invalidante au moins six mois au cours de sa vie professionnelle.
- **Il n'est donc pas possible d'établir des typologies de travailleurs handicapés mais seulement d'illustrer cette notion à partir de cas concrets :**
 - Un boulanger allergique aux farines, une coiffeuse allergique aux produits de coloration, un jardinier allergique aux produits d'épandage sont en situation de handicap dans leur environnement professionnel actuel. Le statut de travailleur handicapé leur permet de financer une formation et les aide dans la recherche d'un nouvel emploi ;
 - Une personne narcoleptique (épisodes irrépessibles d'endormissement) ou une personne ayant une maladie chronique évolutive bénéficient du statut de travailleur handicapé du fait des difficultés qu'elles rencontrent pour obtenir ou conserver un emploi.



26

La compensation du handicap



- **Tout handicap peut être compensé !**
La compensation du handicap est devenue en 2005 une obligation légale, notamment pour les employeurs au titre de l'égalité de traitement des personnes handicapées.
- Au sens général, compenser c'est équilibrer un effet par un autre. En matière de handicap, ce pourrait être “neutraliser un désavantage ou une situation de handicap par une technique de compensation”, c'est-à-dire “rendre accessible” par des techniques palliatives.

La compensation du handicap emprunte diverses modalités qui varient selon les types de handicap et les types de situations rencontrées.



27

Compenser le handicap moteur



- **Compenser l'accessibilité à l'environnement et au bâti**
 - *Aides à la mobilité : véhicules adaptés, transports spécialisés ;*
 - *Adaptation de l'outil de travail, de l'organisation du travail par des solutions techniques ou organisationnelles ;*
 - *Aménagement des horaires*
- **Compenser la communication**
 - *Pour les personnes ayant des troubles de la parole associés :*
 - *nouvelles technologies, synthèse vocale, etc.*



28

Compenser le handicap visuel



- **Compenser l'accès à la communication visuelle**
 - *Aides techniques informatiques associées ou non : braille, agrandissement, synthèse vocale ;*
 - *Autres aides techniques non spécifiques (grand écran, scanner...) ;*
 - *Sensibilisation de l'environnement*
- **Compenser l'accessibilité à l'environnement et au bâti**
 - *Apprentissage de l'espace environnemental par instructeur de locomotion ;*
 - *Mise en place de repères tactiles ou sonores ou vibratoires ;*
 - *Sensibilisation de l'environnement ;*
 - *Détection des sources visuelles à risque : transformation en sources sonores ;*
 - *Adaptation de l'éclairage et des contrastes de lumière*



29

Compenser le handicap auditif



- **Compenser l'accessibilité à la communication verbale**
 - *Modification des signaux sonores en signaux lumineux distinctifs ;*
 - *Modification des consignes orales en consignes écrites ;*
 - *Aides techniques : prothèses auditives, boucles magnétiques, matériel HF, nouvelles technologies de la communication (NTIC) ;*
 - *Sensibilisation de l'environnement à la surdité*
- **Compenser l'accessibilité à l'environnement et au bâti**
 - *Identification des sources sonores à risque et transformation en sources lumineuses ou vibratoires.*



30

Compenser le handicap psychique



- **Compenser l'accessibilité à la relation à autrui**
 - *Sensibilisation de l'environnement de travail aux troubles de la personne ;*
 - *Informar sur les situations d'urgence*
- **Compenser l'accessibilité à l'environnement et au bâti**
 - *Ré-organisation du travail limitant les charges mentales élevées (cadences, dysfonctionnements, ...)*
 - *Identification des sources de dysfonctionnement et amélioration de la sécurité pour anticipation des crises.*



31

Compenser la déficience intellectuelle



- **Compenser l'accessibilité à la communication verbale**
 - *Apprentissage des consignes à l'aide d'un tuteur ;*
 - *Aménagement de l'environnement (signalétique adaptée) ;*
 - *Sensibiliser l'environnement*
- **Compenser l'accessibilité à l'environnement et au bâti**
 - *Encadrement du poste de travail ;*
 - *Réorganisation des tâches du poste par suppression des tâches complexes, automatisation ;*
 - *Repérage et apprentissage des lieux et des locaux*



32

Compenser les maladies invalidantes

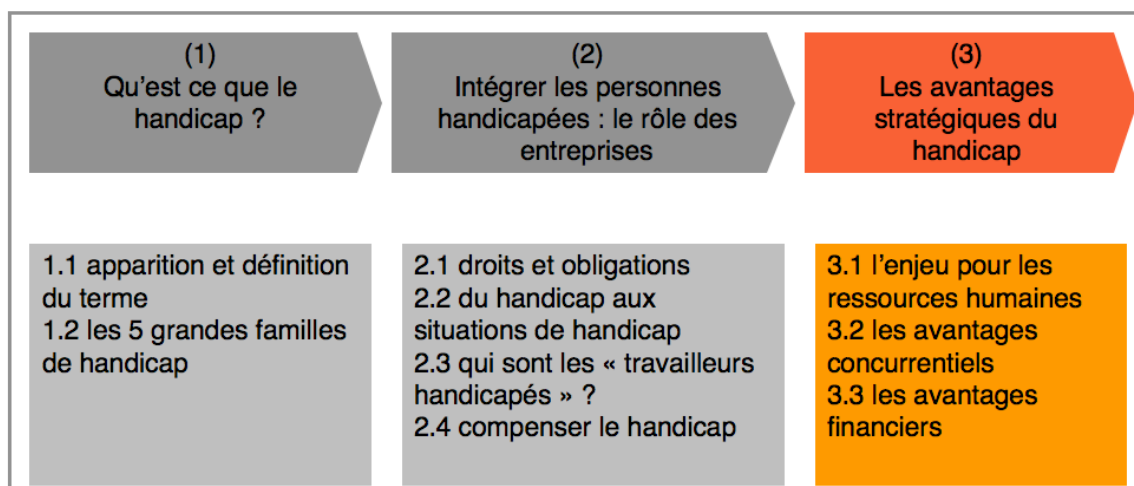


- **Compenser l'accessibilité à l'environnement et au bâti**
 - *Aménagement des postes de travail par la réorganisation (prise en compte de contraintes ergonomiques), et/ou l'allégement des tâches (automatisation).*



33

3ème partie



34

Les avantages stratégiques du handicap



- **Ne pas respecter l'obligation d'emploi des personnes handicapées, c'est prendre un risque :**
 - *Un risque juridique (loi pour la non-discrimination, loi handicap de 2005) ;*
 - *Un risque d'image et de réputation : une plainte pour discrimination à l'embauche ou refus de maintien dans l'emploi peut faire beaucoup de tort à l'Entreprise.*

Il s'agit d'un risque croissant, notamment depuis la mise en place de la HALDE (Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité)

- **Engager une politique en faveur de l'emploi des personnes handicapées est au contraire un avantage stratégique**
 Il faut rebondir positivement sur les enjeux que représente le handicap et transformer la contrainte de l'obligation d'emploi en opportunité favorable.



35

L'enjeu pour les ressources humaines



- **On reconnaît aux personnes handicapées des qualités qui sont un avantage pour leur employeur**
 - *Ce sont des personnes motivées : elles redoublent de motivation pour démontrer le bien fondé de leur recrutement*
 - *Ce sont des personnes dynamiques : leur handicap les pousse à relever des défis au quotidien*
 - *Les personnes handicapées ont des talents : elles sont porteuses de capacités qu'elles développent pour compenser leur handicap*
- **Ces qualités sont bénéfiques pour leur environnement de travail**
 - *La présence de personnes handicapées favorise l'esprit d'équipe car elles sont facteur de rassemblement et vecteur de confiance*
 - *Leur présence favorise l'épanouissement de tous en apprenant à chacun à s'accepter et accepter les autres en prenant en compte les différences.*

87% des employés considèrent que leur environnement de travail s'enrichit lorsqu'une personne handicapée fait partie du personnel (Sondage AGEFIPH, Louis Harris, 2005)

95% des chefs d'entreprise qui ont recruté une personne handicapée sont satisfaits (Sondage AGEFIPH, Louis Harris, 2005)



36

L'enjeu pour les ressources humaines



- **Une meilleure gestion des ressources humaines**
 - *Embaucher des personnes handicapées permet de ne pas se priver de compétences car c'est un moyen d'accéder à une nouvelle réserve de main d'œuvre dans un contexte pénurique. Cela permet d'anticiper des difficultés de recrutement liées au départ à la retraite des générations du « baby boom ». Le renouvellement de ces compétences est un risque pour l'entreprise. De ce point de vue, le défi est autant quantitatif que qualitatif.*
 - *Maintenir à leur poste les personnes dont le handicap survient au cours de la vie professionnelle permet de conserver un personnel compétent et de qualité.*



37

Les avantages concurrentiels



Employer des personnes handicapées constitue un avantage commercial pour l'Entreprise dans un contexte économique de plus en plus complexe

- **A travers la mise en place d'une politique d'emploi en faveur des personnes handicapées, l'entreprise fait preuve de son engagement responsable**
 - *Les attentes de la société ont évolué : la performance recherchée ne doit pas être atteinte au détriment du progrès économique et humain*
 - *En donnant la preuve de son engagement responsable vis-à-vis de la société, l'Entreprise peut conquérir de nouvelles parts de marché, auprès de clients de plus en plus sensibles aux conditions de production et de distribution (les « consom'acteurs »)*
- **L'élargissement du profil des collaborateurs est une source de dynamisme et de développement de sa capacité d'innovation et permet de mieux comprendre les attentes des clients et de l'environnement économique.**



38

Les avantages financiers



- **L'intégration des travailleurs handicapés dans l'entreprise est également un gage de performance financière :**
 1. *Au moyen de la réduction de centres de coûts : les sommes versées au titre de la contribution à l'AGEFIPH diminuent à mesure qu'augmente l'effectif de travailleurs handicapés*
 2. *Au moyen des aides financières accordées par l'AGEFIPH aux employeurs qui embauchent des travailleurs handicapés*

L'entreprise y gagne financièrement !



39

Les avantages financiers

Diminuer la contribution financière



- **L'emploi de travailleurs handicapés permet de réaliser des économies sur la contribution financière versée en cas de non-atteinte de l'obligation d'emploi**
 - chaque embauche = **une économie annuelle de 3 500 à 5 230€**
 - Si l'effectif de travailleurs handicapés atteint 6%, la contribution financière = **0€**
 - Mais pour les entreprises qui n'emploient aucune personne handicapée, la contribution annuelle = **13 000€** pour l'ensemble de l'effectif manquant.



40

Les avantages financiers

Les aides accordées



Les aides accordées portent sur l'embauche et la formation des personnes handicapées, l'adaptation des postes de travail

- **Pour l'embauche d'un travailleur handicapé**
 - 1 600€** pour tout CDI ou CDD de plus de 6 mois
 - 1 525€** pour l'embauche en contrat de professionnalisation (alternance), versés par période de 6 mois. Le montant est porté à 3 050€ pour les plus de 30 ans
- **Aide au tutorat d'un travailleur handicapé**
 - 600€** pour le financement de la formation du futur tuteur
 - 1 380€** de prime au titre de l'exercice du tutorat
- **Co-financement des aménagements du poste de travail d'un travailleur handicapé**
 - Financement d'une étude préalable définissant les besoins
 - Co-financement des moyens techniques ou organisationnels



41

Conclusion



*Porter un autre regard sur le handicap est la clé du succès des politiques d'intégration des personnes handicapées.
Il s'agit d'une démarche gagnant-gagnant pour les entreprises et leurs collaborateurs.*



Discussion générale

L'outil que nous venons de présenter reprend une approche contextuelle du handicap, à l'image des travaux de classifications des handicaps produits par l'OMS (la CIH-2, que nous avons évoquée plus haut, cf. 1.3 puis 3.2). Cette approche est présentée en sous-titre du module d'information-sensibilisation, revendiquant un programme : « *Remplacer le handicap dans son contexte* » (diapositive 1). Nous avons vu que le contenu du module insiste fortement sur une interprétation dite contextuelle du handicap, conçu comme le résultat de l'interaction entre l'environnement dans lequel est considérée la personne et son état de santé (diapositive 21). Une telle approche du handicap laisse entrevoir en conséquence des possibilités plus nombreuses d'adéquation du handicap à une situation donnée, sous réserve que celle-ci ne déclenche pas l'expression d'une déficience.

L'approche contextuelle du handicap est celle qui est préférentiellement sélectionnée par l'Entreprise dans la majorité des formes stabilisées de son discours. Nous avons notamment observé la façon dont une telle définition du handicap est stabilisée dans les modules d'information-sensibilisation existants (cf. supra 2.2.3a : *L'Entreprise sélectionne une définition contextuelle du handicap*). Au-delà de ces modules ou de certains supports de communication, ce sont essentiellement les membres les plus experts qui mobilisent cette définition, et notamment les personnes chargées au sein de l'Entreprise de la mise en œuvre de la politique en faveur des personnes handicapées (« Mission Handicap »). Néanmoins, l'activité de définition du handicap par l'Entreprise ne maîtrise pas l'interprétation située du handicap (supra, 2.3).

Dans nombre des situations interactionnelles que nous avons enregistrées et analysées, les participants s'orientent vers le caractère invisible du handicap de manière à produire son adéquation (2.2.3a : *Le caractère invisible du handicap*), notamment lorsque ce sont des managers ou des responsables des ressources humaines plutôt que des experts du handicap.

Comment définir l'invisibilité telle qu'elle est mobilisée dans les interactions ou les supports de communication suivants ? S'agit-il du caractère non perceptible par le sens de la vue ? ou d'une situation d'adéquation conduisant à la non-pertinence du handicap ?

CCF140307_1

137 CO: .h t'as beau leur expliquer que be:n non on^en a dans nos
138 magasin:s et que **i`passent inaperçus** et que ils l'savent même
139 pa:s/ et que voilà/ .h mais bon tu vois ça s'arrête euh un peu
140 là quoi\

CCF220906_handicap

45 VAL: en fait\ . on[essaie de les mettre vraiment][dans]un poste euh&
46 CRI: [non i'y a pas d`freins hein]
47 CEL: [hm]
48 VAL: & adapté eu:h
49 (1.0)
50 VAL: [à leur] handicap juste euh pour pa:s
51 CEL: [hm]
52 CEL: °hm°
53 VAL: **pour pas qu'on voie vraiment qu'i`[son:t]qu'i`sont handicapés&**
54 CEL: [hmhm]
55 VAL: &comme le prélèvement eu:h [demande] pa:s d`port de [charges]&
56 CEL: [hmhm] [hm]
57 lourdes/[ils] peuvent aller euh facil`ment sur ce [poste]
58 CEL: [hm] [hm]
59 (0.6)

CCF280307_3509_3821 (extrait 3)

35 ILA: [et c`qu`es:t] c'qu'est c`qui s`rait bien
36 à démontrer dans- dans ces tables rondes/ c'est/ aussi que\
37 faire des mou- faire faire à démontr- quoi montrer aux gens
38 plutôt/ [que\ . **LE HANDICAP**] **c'est pas forcément/ euh:: c'est&**
39 CEL: [.h oui quelqu'un X]
40 ILA: **&pas déjà\ forcément visible/** et ça s'arrête pas/ aux quat`
41 typologies [du] gros^handi- de gros^[han]dicaps .h
42 CEL: [hm] [.h]

On peut également s'intéresser à la sélection de personnes handicapées pour des campagnes de communication de l'Entreprise.

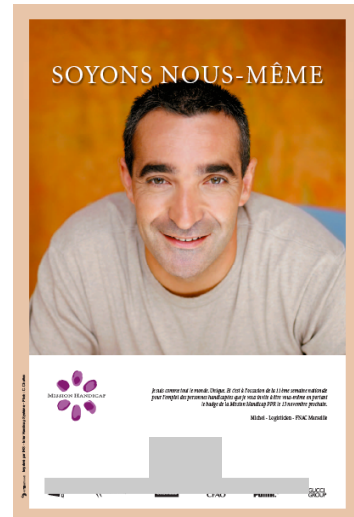
EG_affiche_MH_112007_1



EG_affiche_MH_112007_2



EG_affiche_MH_112007_3



EG_affiche_MH_

112008_1



EG_affiche_MH_

112008_2



EG_affiche_MH_

112008_3



EG_affiche_MH_

112008_4



D'une manière générale, faire valoir le caractère invisible (au sens de non perceptible par les sens) du handicap constitue une méthode privilégiée pour favoriser l'intégration des personnes handicapées. Pourtant, on peut se demander dans quelle mesure ces méthodes constituent un facteur favorisant pour l'intégration des personnes handicapées.

La mobilisation du caractère invisible du handicap est orientée vers différentes finalités pratiques :

- Cela permet d'élargir la catégorie des personnes handicapées qui sont de bons candidats pour le recrutement. Cette catégorie peut alors être décrite comme n'étant pas limitée aux personnes dont le handicap est visible. Le vivier de candidats (*sourcing*) est ainsi étendu.

- Faire valoir le caractère invisible du handicap permet également d'obtenir l'adhésion du *management* (les chefs d'équipes) en rassurant sur l'incidence du handicap, qui est jugée moindre lorsque celui-ci n'est pas visible.
- Enfin, une telle description du handicap est traitée comme étant la plus à même de convaincre les salariés concernés de déclarer leur statut.

Nous allons développer chacun de ces raisonnements pratiques.

Lorsque des responsables de l'Entreprise se voient fixer des objectifs de recrutement de personnes handicapées, on constate des appréhensions liées à leur capacité à tenir de tels engagements. Ils s'inquiètent en effet du faible nombre de personnes entrant dans la catégorie : de leur point de vue, les candidatures de personnes handicapées sont rares. Ils traitent les objectifs de recrutement qui leur sont assignés comme ne concernant que des candidats dont le handicap peut être décrit au moyen de l'une des cinq typologies connues : déficience motrice, déficience auditive, déficience visuelle ou déficience mentale. En conséquence, les objectifs de recrutement de personnes handicapées sont jugés difficilement atteignables.

Laisser entrevoir dans les discours de l'Entreprise l'existence d'autres typologies de handicap, diverses et en majorité non visibles permet d'étendre la catégorie des personnes concernées par ces objectifs de recrutements. Le nombre de recrutements visé paraît alors plus facilement réalisable.

Face à ces objectifs de recrutement, les managers expriment également des appréhensions quant à leur aptitude à intégrer au mieux des personnes handicapées et à répondre à leurs besoins spécifiques : accessibilité des locaux, aménagement du poste de travail, contre-indications médicales, etc. Ils expriment un sentiment de n'être pas suffisamment *armés* pour faire face au handicap. Les descriptions élaborées et mises en circulation par l'Entreprise, qui font valoir le caractère invisible du handicap, visent en partie à rassurer les managers en amont du recrutement et de l'intégration de candidats reconnus travailleurs handicapés. Il devient alors plus facile d'obtenir leur adhésion au projet et ceux-ci s'engagent plus facilement dans les démarches de recrutement ou acceptent désormais de recevoir en entretien de recrutement des candidats annoncés comme bénéficiant du statut de travailleur handicapé. C'est une définition réifiée du handicap, s'appuyant sur le statut de travailleur handicapé, qui est mobilisée pour cela (cf. 2.3.1a). Elle mobilise la description de membres de la catégorie présentés comme étant prototypiques (le boulanger devenu allergique à la farine ou la

coiffeuse devenue allergique aux produits de coloration). Du point de vue des métiers présents dans l'Entreprise (des vendeurs de produits culturels et technologiques essentiellement, des personnes chargées de la relation avec la clientèle...), les manifestations de ce type de handicaps (allergies et substances contre-indiquées en conséquence) ne font pas partie des *détails* (ceux auxquels sont attachés les travaux des ethnométhodologues) qui font sens dans le contexte de l'Entreprise. Ils constituent donc des formes de handicaps invisibles.

Les discours proférés sont explicitement orientés vers l'obtention de l'adhésion des managers (cf. 2.2.2b, extrait CCF220906_handicap_2), au moyen de descriptions du handicap qui soient compatibles avec le contexte professionnel de l'Entreprise. L'adéquation est notamment produite en référence à des compétences ou des aptitudes (cf. 2.2.3a, Produire l'adéquation du handicap, extrait MH_270906_il). C'est à ce type de descriptions que CEL fait référence dans l'extrait ci-dessous (« communiquer comme ça » l. 2). Rappelons que cet extrait fait suite à une séquence de recensement des personnes handicapées d'un site, dont les handicaps sont décrits comme n'étant pas visibles.

CCF220906_handicap_2

37 CEL: [.h]°hm° et c'est l`but de toutes ces .h et finalement
 38 communiquer comme ça c'est aussi dire à la fois à nos
 39 opérationnels .h voilà c`qui peut s`faire, c'est dire à nos
 40 salariés voilà c`qu'on fait .h vous n'avez aucune euh
 41 appréhension à avoir si vous devie:z euh .h [. euh]&
 42 CRI: [hmhm]
 43 CEL: &signer: `fin signaler qu`vous avez l`statut d`travailleur
 44 handicapé <ec cetera quoi c'es:t ((baisse du volume de la
 45 voix))>
 46 CRI: °hm°

CEL rend ainsi explicite la recherche d'adéquation entre les descriptions produites et les inférences qui seront établies par les destinataires de ces discours, notamment en termes de disposition des équipes et des structures à intégrer des personnes handicapées. Cette explicitation fait en effet suite à la description de handicaps invisibles (cf. 2.2.3.a *Le caractère invisible du handicap*, extrait CCF220906_handicap).

Les descriptions ainsi élaborées et mises en circulation à l'occasion des réunions d'information-sensibilisation visent également à convaincre les salariés d'entamer des démarches de reconnaissance de leur handicap. Au delà de l'espace social de l'Entreprise, nous avons observé ces raisonnements pratiques dans un article de presse (cf. 2.2.2c).

Les pratiques que nous avons observées et soumises à une analyse détaillée, couplées aux observations menées dans le cadre des fonctions qui nous ont été attribuées dans l'Entreprise, semblent pourtant révéler que l'élaboration de descriptions faisant valoir le caractère invisible du handicap n'est pas un facteur favorisant pour l'intégration des personnes handicapées (et la pérennisation des actions entreprises).

Ce constat est lié aux pratiques descriptives du handicap. Nous avons vu, dans une première partie de notre analyse (cf. 2.1.1), que la mention du handicap déclenche de manière régulière des descriptions dans lesquelles les participants cherchent à identifier la nature ou l'origine du handicap afin de rendre compte de ce qui pose problème et de justifier ainsi de la validité du terme pour la situation ou la personne décrite. En interaction, le handicap est de ce point de vue traité comme un *prospective indexical* (cf. 2.1.1b).

On comprend donc la demande des managers qui souhaitent connaître la nature du handicap des personnes de leurs équipes ou des personnes handicapées qui pourraient les rejoindre. De leur point de vue, des descriptions du type « *X a un handicap* » ne peuvent se suffire à elles-mêmes. Elles doivent être suivies de descriptions spécifiant le type de handicap.

Leur demande est souvent habilement justifiée par le souci d'intégrer au mieux la personne, en tenant compte notamment des spécificités de son handicap. Cette demande se heurte pourtant souvent au principe du secret médical. En effet, les justificatifs administratifs ne comportent aucune mention précisant la nature du handicap. Jusqu'à la loi votée en février 2005, les justificatifs de reconnaissance du statut de travailleur handicapé attribués par les COTOREPS¹⁸⁷ précisaient une catégorie de lourdeur du handicap. La lourdeur du handicap était codée par une lettre allant de « A » pour les handicaps légers à « C » pour les handicaps plus lourds. Ces catégories ne sont plus précisées, dans un souci de ne pas stigmatiser davantage les personnes les plus lourdement handicapées dans leur recherche d'emploi. La nature et la lourdeur du handicap sont protégées par le secret médical.

Par ailleurs, le cadre législatif visant à lutter contre les discriminations¹⁸⁸, et plus particulièrement contre les discriminations à l'embauche¹⁸⁹, sanctionne la référence à la

¹⁸⁷ COmmission Technique d'Orientation et de REclassement Professionnel. Elles ont été remplacées par les CDAPH (Commission pour les Droits et l'Autonomie des Personnes Handicapées) dans la loi de février 2005 qui sont maintenant chargées de l'attribution de la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).

¹⁸⁸ Directives européennes dites « race et emploi » (2000, 2002) et leur application dans les lois françaises de Novembre 2001 et 2008.

nature du handicap dans les entretiens de recrutement, la motivation d'un licenciement ou les entretiens d'évaluation. Là encore, ces dispositions se heurtent aux pratiques d'explicitation et de description du handicap.

Notre participation aux actions de recrutement de personnes handicapées dans l'Entreprise nous a par ailleurs permis de constater que la présentation ainsi faite du handicap s'avère problématique, voire contre-productive, car elle n'anticipe pas la confrontation aux réalités du handicap qui a souvent lieu par la suite, même – et peut être surtout – si le handicap est *invisible*. Certains handicaps comme les déficiences cognitives en sont un bon exemple : bien qu'étant rarement décelées au cours de situations comme l'entretien de recrutement, ces déficiences sont révélées par des situations professionnelles comme la lecture d'un planning, ou l'acquisition de connaissances techniques relatives à la tenue d'un poste de travail (gestion informatique des stocks, encaissement d'articles...).

La confrontation des équipes et de leurs managers à de telles difficultés peut provoquer un ressentiment lié au constat d'une réalité différente de celle que l'Entreprise a fait valoir auprès d'elles lors des réunions d'information-sensibilisation.

Faire valoir le caractère invisible du handicap peut également susciter les appréhensions des salariés, au sein des équipes professionnelles.

La participation aux actions de l'Entreprise nous a en effet permis de relever l'existence d'une demande d'information de la part des salariés. En effet, ceux-ci ont le sentiment que leur niveau de connaissance du handicap ne leur permet pas d'accueillir correctement des personnes handicapées. Cette demande a pu être confirmée par d'autres méthodologies d'enquête (cf. enquête IPSOS Public Affairs/Togeth'Art – Mai 2008, supra 3.2).

Très récemment, interrogé sur la qualité d'un dispositif d'intégration de personnes handicapées, un chef d'équipe regrettait de n'avoir pas été assez préparé en amont de l'accueil d'une personne handicapée dans son équipe. Le caractère invisible du handicap allait en effet à l'encontre de ses attentes quant à ce nouveau venu.

Cette demande de connaissance est donc liée à la fois à la prise en compte d'une version du handicap décrit à travers les cinq grandes typologies mais également au caractère plus fort des appréhensions face à des handicaps invisibles. Dans les activités de recrutement et d'intégration de travailleurs reconnus handicapés dans les équipes, le caractère invisible du

¹⁸⁹ La circulaire du 15 mars 1993 précise une liste des renseignements personnels que l'on ne doit pas demander à un candidat lors de l'entretien de recrutement : la famille (profession des parents, des frères et sœurs, du conjoint, nombre d'enfants...), l'orientation sexuelle, le statut civil, la religion, les allégeances politiques, la santé, la nationalité et l'âge.

handicap s'avère davantage un facteur d'appréhensions qu'un moyen de rassurer sur la faisabilité de telles actions. Face à des personnes présentées comme bénéficiant de statut de travailleur handicapé mais dont le handicap n'est pas immédiatement perceptible, les salariés sont à la recherche d'indices permettant de justifier qu'il s'agit d'une personne reconnue travailleur handicapé. C'est ce que nous avons analysé en détail dans notre analyse de la description du handicap comme stigmat (cf. 2.1.1 *Identifier un problème*).

Enfin, les descriptions produites lors des réunions d'information-sensibilisation, orientées vers le caractère invisible du handicap, s'avèrent souvent problématiques pour certaines des finalités visées par l'Entreprise. Communiquer sur la dimension invisible du handicap s'avère problématique du point de vue de la visibilité (vs. *notoriété*) auprès des salariés des actions de l'Entreprise.

Pour les salariés, conclure à la présence de personnes handicapées dans leur environnement professionnel nécessite d'être en mesure d'identifier des handicaps, sur la base de leur visibilité ou de leur notoriété. Or les actions de recrutement bénéficiant le plus souvent à des personnes dont le handicap est invisible, les salariés ne sont pas en mesure de pointer, d'identifier des personnes handicapées et concluent en conséquence que l'intégration de personnes handicapées n'est pas une volonté réelle de l'Entreprise.

L'efficacité – ou pour reprendre le terme des ethnométhodologues, le caractère *vrai à toutes fins pratiques* – des descriptions produites par l'Entreprise est justifiée par la mise en contraste avec le caractère inadéquat des catégorisations opérées par l'ensemble des collaborateurs (cf. 2.2.2). La validité des descriptions produites est donc là encore évaluée dans une vision référentialiste, questionnant leur adéquation pour une réalité extérieure qu'elles ont vocation à saisir. Les processus de catégorisation opérés par les salariés sont jugés inadéquats par les membres de l'Entreprise ayant en charge la mise en œuvre de la politique d'emploi. C'est ce que nous avons analysé en détail plus haut, en nous intéressant à l'orientation des participants vers le caractère inadéquat des descriptions fréquemment formulées par les salariés de l'Entreprise (cf. 2.2.2a et 2.2.2b).

Pour les salariés, décrire le handicap dans sa dimension invisible s'avère contre-productif du point de vue des retombées attendues de ces politiques d'emploi. L'adhésion des salariés et des clients n'est pas obtenue lorsque, du fait de la promotion d'une description invisible du handicap, c'est l'embauche et/ou l'emploi de personnes dont le handicap est invisible qui sont favorisés. Or la plupart des campagnes de communication élaborées mobilisent des descriptions du handicap comme étant invisible, afin de rassurer sur l'adéquation du handicap

(i.e. des personnes handicapées) au contexte et aux besoins de l'Entreprise. (cf. supra 2.2.3a et plus particulièrement *Le caractère invisible du handicap*).

La question de la visibilité du handicap pour les clients (rappelons qu'il s'agit d'une entreprise du secteur de la distribution spécialisée) constitue également un enjeu. En effet, l'un des arguments commerciaux mobilisés en faveur de l'intégration de personnes handicapées est lié aux parts de marché qui peuvent être acquises par la visibilité des engagements sociétaux auprès de la clientèle. Cet argument est notamment valable pour une catégorie de clients qu'on appelle *consommateurs*¹⁹⁰, soucieux des conséquences que peuvent avoir leurs choix de consommation sur la société et l'environnement.

Ainsi, les descriptions du handicap souvent mobilisées sont en cohérence avec certaines des finalités visées (élargir la catégorie des personnes qui peuvent être recrutées, rassurer les managers de l'Entreprise amenés à intégrer des personnes bénéficiant du statut de travailleur handicapé), tandis qu'elles s'avèrent problématiques du point de vue des attentes culturelles des salariés, mais également du point de vue des retombées attendues de la mise en œuvre d'une telle politique d'emploi (conquérir de nouvelles parts de marché en faisant valoir des engagements socialement responsables¹⁹¹).

Tout se passe comme s'il était possible de distinguer deux façons de décrire le handicap pour favoriser l'intégration des personnes handicapées. Nous venons de nous développer la première, qui mobilise la dimension invisible du handicap. Nous avons évoqué précédemment la seconde, qui se rend surtout visible dans les formes stabilisées du discours de l'Entreprise (modules d'information-sensibilisation, supports de communication interne) ou dans les interactions auxquelles participent des membres experts de l'intégration des personnes handicapées en général, et du handicap en particulier. Elle s'attache à produire l'adéquation du handicap non plus à travers son caractère invisible (non perceptible), mais à travers la description d'une situation de travail dans laquelle le handicap ne pose pas de

¹⁹⁰ Ce terme, qui s'est développé à partir des années 1980's, est né de l'évolution des modes de consommation (pour utiliser un autre néologisme, on parle maintenant d'hyperconsommation). On décrit les *consommateurs* comme des personnes de plus en plus sensibles aux problèmes de l'environnement (impact écologique des activités de production) et aux conditions de production (rémunération des producteurs initiaux, conditions de travail...). Il considère sa démarche d'achat comme un choix de société, l'expression d'un vote. Le *consommateur* a la capacité, grâce à ses choix d'achat, de peser sur l'offre des producteurs et distributeurs et donc de devenir un acteur du marché.

¹⁹¹ C'est en ces termes qu'il est d'usage de désigner les démarches de RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) qui visent des catégories de personnes : les personnes handicapées, les personnes en réinsertion, les jeunes des quartiers dits sensibles, etc.

problème (bien qu'il puisse être perçu). On peut par exemple penser aux illustrations mobilisées dans les extraits étudiés : une personne en fauteuil roulant observée à son bureau, une personne non-voyante devant un ordinateur équipé d'une plage braille et/ou d'une synthèse vocale, un athlète équipé d'une prothèse remportant une épreuve sportive, etc.

Nos analyses ont permis de montrer que la question sous-jacente est moins celle d'une invisibilité ontologique du handicap, que celle de son adéquation – qui pourra se traduire par une moindre *importunité* (au sens que lui donne Goffman, 1975) du handicap.

L'approche contextuelle du handicap, telle que produite par la classification de l'OMS (CIH-2) ou mobilisée dans la définition en loi du statut administratif de travailleur handicapé, laisse entrevoir des possibilités nombreuses de compenser le handicap en aménageant le poste de travail considéré (modes de communication, accessibilité, ou plus simplement aménagement des horaires de travail). Les descriptions produites par les membres de la « Mission Handicap » plaident donc en faveur d'une interprétation contextuelle – on pourrait dire *située* – du handicap.

Cette approche qui définit le handicap dans une perspective contextuelle, appréhendant le handicap comme le résultat d'une interaction entre l'état de santé d'une personne et son environnement fait écho à notre analyse du caractère situé de l'interprétation à laquelle se livrent les participants face à tout événement de la vie sociale.

Les possibilités d'intégration des personnes handicapées sont avant tout le résultat de prises de décision qui relèvent moins d'une adéquation ontologique du handicap que de la production interactionnelle de son inexpression (sa labilité, sa moindre importunité, etc.) dans la situation particulière décrite.

Ainsi, la possibilité d'intégrer dans la plupart des environnements professionnels un boulanger ou une coiffeuse devenus allergiques à des substances de leur environnement de travail initial (la farine, les produits de coloration), se perçoit facilement dès lors que ces substances en seront absentes. Pour des formes plus lourdes de déficiences (handicap moteur impliquant l'usage de cannes, la cécité, la surdité mais aussi des séquelles d'accident comme la perte d'un membre ou une défiguration), il s'agira de concevoir une situation où le handicap soit en adéquation, *i.e.* ne s'exprime pas.

Une telle approche du handicap semble la plus à même de permettre tout à la fois l'intégration pérenne de personnes handicapées et l'atteinte des objectifs ayant initialement motivé la mise en place de telles politiques au sein de l'Entreprise : une meilleure gestion des ressources

humaines, l'optimisation de la compétitivité de l'Entreprise, des avantages concurrentiels et des intérêts financiers.

Conclusion

Nous avons consacré cette recherche à la description des pratiques de constitution du handicap en ressource dans le contexte d'une entreprise engagée dans une politique en faveur de l'emploi des personnes handicapées.

Dans la première partie de notre travail, nous avons présenté notre conception des pratiques descriptives et plus largement de la langue, qui sous-tend l'idée d'une construction du handicap dans les discours de l'Entreprise. Notre implication sur le terrain et les modes de constitution des données visaient à observer un discours *dans* l'action, rendant visible l'imbrication des pratiques descriptives du handicap dans d'autres activités et le lien réflexif qu'elles entretiennent avec l'identification de finalités pratiques.

La seconde partie rassemble les analyses des descriptions du handicap produites dans cet espace social. Après nous être intéressée au traitement du handicap comme catégorie stigmatisée, nous avons mis au jour les méthodes au moyen desquelles les participants constituent l'intégration des personnes handicapées en ressource pour l'Entreprise, qui sont autant d'occasions de mobiliser (et ce faisant stabiliser) un savoir communément admis sur le handicap, mais jugé inadéquat pour les finalités pratiques visées par les politiques d'emploi. Ces méthodes opèrent en deux temps. Les participants s'orientent d'abord vers un savoir communément admis, attribué à d'autres instances énonciatives, pour être jugé comme n'étant pas valable pour les finalités visées. Ils proposent ensuite une version alternative du handicap, ajustée cette fois-ci aux finalités pratiques des politiques d'emploi en faveur des personnes handicapées. Nous avons pu observer la mise en œuvre de ces méthodes dans des pratiques discursives, qu'il s'agisse d'interactions ou de supports de communications interne. On constate que pour constituer l'intégration des personnes handicapées en ressource pour l'Entreprise, les participants cherchent à produire l'adéquation du handicap (qu'il fasse pour cela valoir son caractère invisible ou une définition contextuelle du handicap) voire à le constituer en ressource, permettant d'optimiser les ressources humaines ou d'améliorer les résultats économiques.

Nous avons donc relevé différentes façons de décrire le handicap, tantôt comme un stigmate, tantôt comme une ressource pour l'Entreprise ou les personnes handicapées à la recherche d'un emploi. Nous nous sommes intéressée aux situations dans lesquelles ces deux types de descriptions sont mis en tension, révélant leur instabilité, qu'il s'agisse de situations dans lesquelles les participants s'orientent vers la non-coïncidence entre la définition sélectionnée par l'Entreprise et leur interprétation située du handicap, ou d'opérations sur les catégories (distanciation, différenciation), thématiques par les participants.

Dans la mesure où les méthodes qui constituent le handicap en ressource s'orientent vers l'existence d'autres versions du handicap, elles contribuent tout autant à élaborer une version adéquate pour les fins pratiques de l'Entreprise (le *handicap-ressource*) qu'à maintenir des versions pourtant jugées inadéquates, que ce soit du point de vue référentiel ou du point de vue des finalités visées (le *handicap-stigmate*). Dans le contexte d'une entreprise cherchant à favoriser l'intégration des personnes handicapées, il en résulte la construction d'une version complexe de l'objet de discours, qui s'appuie sur des versions niées mais qui pourtant sont maintenues et se complètent avec des versions produites par approximations successives.

Les outils dont nous nous sommes dotée et l'analyse des pratiques à la laquelle nous nous sommes livrée nous ont permis, dans la troisième partie de notre travail, de parvenir à la formalisation de retombées pratiques pour le terrain. Nous avons pu construire un outil pour garantir l'atteinte des objectifs initialement fixés (intégration durable des personnes handicapées, engagement sincère des entreprises en termes de responsabilité sociale), intitulé « *Replacer le handicap en contexte* ». En précisant les modalités d'attribution du statut de travailleur handicapé et de compensation du handicap, il met en effet l'accent sur une interprétation située du handicap telle la définition actuelle du handicap de l'OMS, qui définit le handicap comme résultant de l'interaction entre l'état de santé d'une personne et son environnement.

Notre analyse des méthodes, couplée aux constats établis dans le cadre de l'observation (mais surtout en tant que membre à part entière, confrontée aux mêmes problèmes pratiques que les autres membres), dresse un bilan des méthodes de constitution du handicap en ressource, selon leur efficacité pour les objectifs que s'est fixée l'Entreprise. Les politiques d'emploi menées devront trouver le juste équilibre entre deux modes de constitution du handicap en ressource pour que les avantages durables attendus pour la société soient obtenus. Cet équilibre s'obtient par un savant dosage entre les bénéfices d'image et les intérêts

économiques qu'il s'agit de maximiser et la minimisation de l'inadéquation et du *gap* productif des personnes handicapées.

Ces enjeux sociétaux se jouent, nous l'avons démontré tout au long de notre travail, autour d'un objet de discours, le handicap, une ressource linguistique à laquelle les finalités visées donnent chair.

Conventions de transcription

Ces conventions sont très proches de celles établies par L. Mondada dans ses travaux dans le cadre du laboratoire ICOR (version 2005). Elles convergent avec les conventions adoptées par le laboratoire ICAR, de L'Université Lumière Lyon 2.

Généralités

Le format de transcription adopté est le format « en liste ».

Chaque ligne est numérotée.

Les locuteurs sont notés par une, deux ou trois lettres, correspondant au début de leur pseudonyme (B, Br, Bru). Sont évités les noms de rôle (Mère, Père, Fils), les lettres numérotées (F1, F2, F3), la suite A, B, C.

? placé après le nom d'un interlocuteur note une incertitude sur l'attribution du tour ;

/ entre deux noms d'interlocuteurs note une incertitude sur l'attribution du tour ;

? note un locuteur non identifié.

La transcription est effectuée en orthographe standard légèrement adaptée.

˘ note les élisions standard. Ex : t'as vu/

` notes les élisions non standard. Ex : mais bon c`genre d'actions j`pense qu'on

Phénomènes séquentiels

[note le début du chevauchement entre deux locuteurs ;

] note la fin du chevauchement, lorsque cela a été jugé nécessaire :

1 E la question c'est très très simple/ c'est c'es[t::

2 L [ben

3 que je que je vous raconte [ce qu']il y a

4 E [voilà\]

5 L &avait [dans mon] immeuble
6 E [voilà\] quand vous êtes
7 arrivée\

= note un enchaînement rapide entre deux tours de parole (*latching*) :

1 M ma vie ici\ . dans le quartier/=

2 E =c'est-à-dire/ dans le quartier\ hein/

& note la continuation du tour par le même locuteur, au-delà de l'interruption de la ligne de la transcription pour l'introduction d'un chevauchement par un autre locuteur :

1 L ben que je que je vous raconte [ce qu'il&
2 E [voilà\
3 L &y avait de chouette/ de bien dans mon immeuble

Notation des pauses

a) Pauses non chronométrées:

. et .. et ... notent des pauses petites, moyennes, longues.

(3s) notent des pauses plus longues, indiquées en secondes (à partir de 1 seconde) de manière non mesurée.

b) Pauses chronométrées à l'aide d'un logiciel:

(0 . 4) pause en secondes

(.) micro-pause (inférieure à 0.2)

Phénomènes segmentaux

: notent des allongements syllabiques (de manière iconique par rapport à la durée on pourra avoir :: ou :::

1 E vous avez l'impression que:/ . par rapport à: mhm
2 . j'sais pas à la:: à la place . saint-françois

- note la troncation d'un mot esquissé :

1 L la patr- la bonne femme -fin la matrone

^ note la liaison facultative réalisée

| note l'absence remarquable de liaison

"md" note un segment épilé¹⁹² ou sigle et abréviations

.h note l'aspiration du locuteur

H note l'expiration du locuteur

Prosodie

/ et \ notent les montées et descentes intonatives.

// et \\ notent des montées et descentes intonatives très prononcées.

, note une intonation « de liste »

Les CAPITALES notent une accentuation

A il faudrait ff: peut être pas TROp appuyer sur cette tendance sé-
SEGREGationniste

Les degrés ° ° notent un volume bas, murmuré de la voix (°° pour un volume très bas) :

1 REV and i am against the diaphragm/ . okay/ .. SO/

2 °° ouais je crois bien°°

Incertitudes du transcripteur

xxx notent un segment incompréhensible.

(ravère) note un segment incertain.

(parce que;car ce que) notent deux variantes également possibles (multitranscription)

¹⁹² Nous empruntons cette convention à De Stefani (2005).

Descriptions et commentaires

((rire)) entre parenthèses sont notés les commentaires du transcripteur, ainsi que des phénomènes non transcrits ((bruit de bouche))

< > délimitent le segment sur lequel porte la description entre (()) :

```
1 L   il les faisait marcher sur un un vieux gramophone là/ je me
souviens/
2     avec un: pavillon/ <((en riant)) et pis il faisait marcher ses
disques>
```

Description d'actions (gestes, mouvements, regards, postures) dans les transcriptions d'enregistrements vidéo :

* * délimitent les actions décrites (à la ligne successive) et les rapportent à la temporalité de la parole (d'autres signes, comme + +, \$ \$ ou %%, peuvent être utilisés de la même manière quand plusieurs types de phénomènes et/ou plusieurs locuteurs sont distingués).

----- indique la poursuite de l'action décrite

----> indique que l'action décrite se poursuit à la ligne suivante/plusieurs lignes après

--->* indique la fin de l'action décrite qui se poursuit sur plusieurs lignes

En outre, est décrit le déploiement de certains mouvements :

..... indique un mouvement en train d'émerger, jusqu'au mouvement décrit par la suite.

,, , , , indique le mouvement (décrit précédemment) en train de s'éloigner ou de disparaître.

```
1 FLO =*et là/ (if if)* par exemple si i met ses animaux là-ddans/ ..
```

```
    *.....*pointe sur la carte--->
```

```
2 FLO i: i vont i v[ont faire *les deux] en* même tem:ps ou non/=
```

```
    ----->*,,,,,,,,*
```

```
3 SYL                                [a::::::::::::::::::]
```

```
    =à: à m- à m- -fin je n'- . apparemment non\
```

Bibliographie

- ADLER, P. & ADLER, P. (1987) *Membership Roles in Field Research*, Newbury Park, CA, Sage.
- APPADURAI, A. (2001) *Après le colonialisme. Les conséquences culturelles de la globalisation*, Paris, Payot.
- ATKINSON, J. M. (1971) Societal reactions to suicide: the role of coroners' definitions, In S. COHEN (Ed.), *Images of Deviance*. Harmondsworth, Penguin.
- ATKINSON, J. M. & HERITAGE, J. (1984) *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*, Paris & Cambridge, Éditions de la Maison des Sciences de l'Homme / CUP
- AUTHIER-REVUZ, J. (1990) La non-coïncidence interlocutive et ses reflets méta-énonciatifs, In A. BERRENDONNER & H. PARRET (Eds.), *L'interaction communicative* (pp. 173-193). Berne, Peter Lang.
- AUTHIER-REVUZ, J. (1992) Repères dans le champ du discours rapporté, *L'information grammaticale*, 55, 38-42.
- AUTHIER-REVUZ, J. (1993) Repères dans le champ du discours rapporté, *L'information grammaticale*, 56, 10-15.
- AUTHIER-REVUZ, J. (1995) *Ces mots qui ne vont pas de soi. Boucles réflexives et non-coïncidences du dire*, Paris, Larousse.
- AUTHIER-REVUZ, J. (1998) Énonciation, méta-énonciation. Hétérogénéités énonciatives et problématiques du sujet, In R. VION (Ed.), *Les sujets et leurs discours. Énonciation et interaction* (pp. 63-79). Aix-en-Provence, Publications de l'Université de Provence.
- AUTHIER-REVUZ, J., DOURY, M. & REBOUL-TOURE, S. (2004) *Parler des mots. Le fait autonymique en discours*, Paris, Presses de la Sorbonne Nouvelle.
- BAKHTINE, M. (1929 [1977]) *Le marxisme et la philosophie du langage. Essai d'application de la méthode sociologique en linguistique*, Paris, Éditions de Minuit.
- BARTHELEMY, M. (1999) Le message humanitaire et sa réception : la relation d'aide, le public et les ONG, In P. GRUSON & R. DULONG (Eds.), *L'expérience du déni. Bernard Mottez et le monde des sourds en débat*. Paris, Fondation Maison des

- sciences de l'homme.
- BAUDE, O. (2006) *Corpus oraux. Guide des bonnes pratiques*, Paris, Editions CNRS.
- BECKER, H. S. (1963) *Outsiders. Etudes de sociologie de la déviance*, Paris, Metailié.
- BENVENISTE, E. (1966) *Problèmes de linguistique générale, 1*, Paris, Gallimard.
- BERGER, P. L. & LUCKMANN, T. (1967) *The Social Construction of Reality*, New York, Anchor Books.
- BLANCHE-BENVENISTE, C. (1990) *Le français parlé. Études grammaticales*, Paris, Éditions du CNRS.
- BLOM, J. & GUMPERZ, J. (1972) Social meaning in linguistic structure: code-switching in Norway. In J. GUMPERZ & D. HYMES (Eds.), *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*. New York, Holt, Rinehard and Winston.
- BLOOR, D. (1981) The strenghts of the strong programme, *Philosophy of the Social Sciences*, 11, 199-213.
- BONU, B. (2002) Transcrire l'interaction, *Cahiers de Praxématique*, 39, 7-14.
- BONU, B., MONDADA, L. & RELIEU, M. (1994) Catégorisation : l'approche de Harvey Sacks, In B. FRADIN, L. QUERE & J. WIDMER (Eds.), *Raisons pratiques. L'enquête sur les catégories*. (pp. 129-148). Paris, EHESS.
- BORZEIX, A. (2001) Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage, In A. BORZEIX & B. FRAENKEL (Eds.), *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris, CNRS Éditions.
- BOUCHARD, R. & DE GAULMYN, M.-M. (1997) Médiation verbale et processus rédactionnel : parler pour écrire ensemble, In M. GROSSEN & B. PY (Eds.), *Pratiques sociales et médiations symboliques*. Bern, Peter Lang.
- BOUCHARD, R. & MONDADA, L. (2005) *Les processus de la rédaction collaborative*, Paris, L'Harmattan
- BOURDIEU, P. (1972) *Esquisse d'une théorie de la pratique, précédé de Trois études kabyles*, Paris, Librairie Droz.
- BRUXELLES, S., GRECO, L. & MONDADA, L. (sous-presse) *Pratiques de transition : ressources multimodales pour la structuration de l'activité*, Nancy, PUN.
- BRUXELLES, S., GRECO, L., MONDADA, L., et al. (sous presse) Procédés interactionnels pour l'accomplissement des transitions au sein des activités de co-conception. In F. DETIENNE & V. TRAVERSO (Eds.), *Méthodologies d'analyse de situations coopératives de conception*. Nancy, PUN.
- BUTTLER, J. (1990 [2005]) *Gender Trouble. The Subversion of Identity*. New York &

- London, Routledge. [trad. fr. : *Troubles dans le genre. Pour un féminisme de la subversion*. Paris, La Découverte]
- BUTTON, G. (2001) L'ethnométhodologie est-elle constructiviste ? , In M. DE FORNEL, A. OGIEEN & L. QUERE (Eds.), *L'ethnométhodologie. Une sociologie radicale*. Paris, La Découverte.
- CALLON, M. (1995) Four models for the dynamics of science. In S. JASANOFF, G. MARKLE, J. PETERSEN, et al. (Eds.), *Handbook of Science and Technology Studies* (pp. 29-63). Thousand Oaks, Sage.
- CEFAÏ, D. (2003) *L'enquête de terrain*, Paris, La Découverte.
- CHAFE, W. L. (1987) Cognitive onstraints on information flow, In R. S. TOMLIN (Ed.), *Coherence and Grounding in Discourse* (pp. 21-52). Amsterdam, Benjamins.
- CHANIAL, P. (2001) L'ethnométhodologie comme anticonstructivisme, In M. DE FORNEL, A. OGIEEN & L. QUERE (Eds.), *L'ethnométhodologie. Une sociologie radicale* (pp. 297-314). Paris, La Découverte.
- CHARLES-FONTAINE, C. (2004) *Décrire les activités lors du passage en caisse*, mémoire de Maîtrise, Université Paris 3 - Sorbonne Nouvelle.
- CHARLES-FONTAINE, C. (2005a) Pour une communication multimodale intégrée. Le paiement lors du passage en caisse, *Rencontre des Jeunes Chercheur 2005*. ILPGA, Paris.
- CHARLES-FONTAINE, C. (2005b) *Décrire la panne. Les activités d'un Service Après-Vente*, mémoire de DEA, Université Paris 3 - Sorbonne Nouvelle.
- CHARLES-FONTAINE, C. (2006) Enregistrement vidéo et constitution des données, *Rencontre des Jeunes Chercheurs 2006*. ILPGA, Paris.
- CHARLES-FONTAINE, C. (2007) 'Identité' vs 'différence' dans le traitement catégoriel du handicap, *Rencontres des Jeunes Chercheurs 2007*. ILPGA, Paris.
- CHARLES-FONTAINE, C. (à paraître) Gagner du terrain : (En)jeux de rôles, *Cahiers de la Nouvelle Europe*.
- CHOMSKY (1965) *Aspects of the Theory of Syntax*, Cambridge, MIT Press.
- CICOUREL, A. (1992) The interpenetration of communicative contexts: examples form medical encounters. In A. DURANTI & C. GOODWIN (Eds.), *Rethinking Context* (pp. 291-310). Cambridge, CUP.
- CICOUREL, A. (2002) *Le raisonnement médical. Une approche socio-cognitive*, Paris, Seuil.
- CLIFFORD, J. (1983 [2003]) On ethnographic authority, *Representations*, 1(2), 118-146. [trad. fr. De l'autorité en ethnographie. Le récit anthropologique comme texte]

- littéraire, In D. CEFAÏ (Ed.), *L'enquête de terrain* (pp. 263-294). Paris, La Découverte].
- COLLINS, H. (1982) Les sept sexes : étude sociologique de la détection des ondes gravitationnelles. In M. CALLON & B. LATOUR (Eds.), *La science telle qu'elle se fait. Anthologie de la sociologie des sciences de langue anglaise* (pp. 145-178). Paris, Pandore.
- COULON, A. (1987) *L'ethnométhodologie*, Paris, PUF.
- COULTER, J. (1989) *Mind in Action*, London, Macmillan.
- CROZIER, M. & FRIEDBERG, E. (1977), *L'acteur et le système*, Paris, Editions du Seuil.
- CRUSE, D. A. (1986) *Lexical Semantics, Cambridge Textbooks in Linguistics*, Cambridge, CUP.
- CULIOLI, A. (1981) *Sur le concept de notion*, Université de Besançon, BULAG.
- DANON-BOILEAU, L. & MOREL, M.-A. (1998) *Grammaire de l'intonation. L'exemple du français*, Paris, Ophrys.
- DE STEFANI, E. (2005) Les demandes de définition en français parlé. Aspects grammaticaux et interactionnels, *TRANEL*, 41, 147-193.
- DEPECKER, L. (2002) *Entre signe et concept. Éléments de terminologie générale*, Paris, Presses de la Sorbonne Nouvelle.
- DE STEFANI, E. (2005) Les demandes de définition en français parlé. Aspects grammaticaux et interactionnels. In PEKAREK DOEHLER, S. & BEGUELIN, M.-J. (Eds.) *Numéro spécial de TRANEL : Grammaire, discours, interaction. La structuration de l'information*, 41, 147-163
- DUBOIS, D. & MONDADA, L. (1995) Construction des objets de discours et catégorisation : une approche des processus de référenciation, *TRANEL*, 23, 273-302.
- DUCROT, O. (1972) *Dire et ne pas dire. Principes de sémantique linguistique*, Paris, Hermann.
- DUCROT, O. (1980) *Les mots du discours*, Paris, Éditions de Minuit.
- DUCROT, O. (1984) *Le dire et le dit*, Paris, Éditions de Minuit.
- DURANTI, A. (1992) Intentions, self and responsibility, In J. A. HILL & J. T. IRVINE (Eds.), *Responsibility and Evidence in Oral Discourse* (pp. 24-47). Cambridge, CUP.
- DURANTI, A. & GOODWIN, C. (1992) Rethinking context: an introduction, In A. DURANTI & C. GOODWIN (Eds.), *Rethinking Context* (pp. 1-43). Cambridge, CUP.
- DURANTI, A. (1997) *Linguistic Anthropology*, Cambridge, CUP.
- DURANTI, A. (2001) *Key Terms in Language and Culture*, Malden, MA, Blackwell

- DURKHEIM, E. (1898) Représentations individuelles et représentations collectives, *Revue de métaphysique et de morale*, 6.
- DURKHEIM, E. & MAUSS, M. (1903) De quelques formes de classification. Contribution à l'étude des représentations collectives, In MAUSS (Ed.), *Essais de sociologie*. Paris, PUF.
- DWYER, K. (1982) *Moroccan Dialogues, Anthropology in Question*, Baltimore, The John Hopkins University Press.
- EGLIN, P. & HESTER, S. (1992) Category, predicate and task: The pragmatics of practical action, *Semiotica*, 88, 243-268.
- EGLIN, P. & HESTER, S. (1997) *Culture in Action. Studies in Membership Categorization Analysis*, Washington, DC, University Press of America
- EMERSON, R. (2003) Le travail de terrain comme activité d'observation. Perspectives ethnométhodologiques et interactionnistes, In D. CEFAÏ (Ed.), *L'enquête de terrain* (pp. 398-421). Paris, La Découverte.
- ENGESTROM, Y. & MIDDLETON, D. (1996) *Cognition and Communication at Work*, Cambridge, CUP.
- FRAENKEL, B. (2001a) La résistible ascension de l'écrit au travail, In A. BORZEIX & B. FRAENKEL (Eds.), *Langage et travail. Communication, cognition, action* (pp. 113-142). Paris, CNRS Editions.
- FRAENKEL, B. (2001b) Enquêter sur les écrits dans l'organisation, In A. BORZEIX & B. FRAENKEL (Eds.), *Langage et travail. Communication, cognition, action* (pp. 231-262). Paris, CNRS Editions.
- FRAKE, C. (1964) How to ask for a drink in Subanum, *American Anthropologist*, 66, 127-132.
- GARFINKEL, H. (1967 [2007]) *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs, Prentice Hall. [trad. fr. *Recherches en ethnométhodologie*, Paris, PUF].
- GARFINKEL, H. (2002) *Ethnomethodology's Program: Working Out Durkheim's Aphorism*, Lanham, MD:Rowman & Littlefield.
- GARFINKEL, H., LYNCH, M. & LIVINGSTON, E. (1981) The Work of a Discovering Science Construed with Materials from the Optically Discovered Pulsar, *Philosophy of the Social Sciences*, 11, 131-58.
- GARFINKEL, H. & SACKS, H. (1970 [2007]) On formal structures of practical actions, In J. McKINNEY & E. TIRYAKIAN (Eds.), *Theoretical Sociology. Perspectives and Developments*, New-York, Appleton Century Crofts. [trad. fr. Les structures formelles

- des actions pratiques, in GARFINLEM (2007) *Recherches en ethnométhodologie*, Paris, PUF (p. 429-474).
- GEERTZ, C. (1973) *The Interpretation of Cultures*, New York, Basis Books.
- GIVON, T. (1990) *Syntax II*, Amsterdam, Benjamins.
- GOFFMAN, E. (1959 [1973]) *The Presentation of Self in Everyday Life*, New York, Doubleday. [trad. fr. : *La mise en scène de la vie quotidienne. Tome I : La Présentation de soi*, Paris, Editions de Minuit].
- GOFFMAN, E. (1963 [1975]) *Stigma*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall. [trad. fr. : *Stigmates*, Paris, Éditions de Minuit].
- GOFFMAN, E. (1971 [1991]) *Relations in Public, Microstudies of the Public Order*, New York, Basic Books. [trad.fr. : *La mise en scène de la vie quotidienne. Tome II : Les relations en public*, Paris, Éditions de Minuit].
- GOFFMAN, E. (1967 [1974]) *Interaction Rituals*, New York, Pantheon. [trad. fr. : *Les rites d'interaction*, Paris, Éditions de Minuit].
- GOFFMAN, E. (1974 [1991]) *Frame Analysis*, New York, Harper. [trad. fr. *Les cadres primaires de l'expérience*, Paris, Éditions de Minuit.
- GOFFMAN, E. (1987) *Façons de parler*, Paris, Éditions de Minuit.
- GOLD, R. (1958 [2003]) Roles in sociological field investigation, *Social Forces*, 36, 217-223. [trad. fr. : Jeux de rôles sur le terrain. Observation et participation dans l'enquête sociologique, In D. CEFAÏ (Ed.), *L'enquête de terrain* (pp. 340-349). Paris, La Découverte].
- GOODENOUGH, W. (1965) Rethinking 'Status' and 'Role'. Toward a general model of the cultural organization of social relationship, In M. BANTON (Ed.), *The Relevance of Models for Social Anthropology*. London, Tavistock.
- GOODWIN, C. (1979) The interactive construction of a sentence in natural conversation, In G. PSATHAS (Ed.), *Everyday Language : Studies in Ethnomethodology* (pp. 97-121). New York, Irvington Publishers.
- GOODWIN, C. (1987) Forgetfulness as an interactive ressource, *Social Psychology Quaterly*, 50/2, 115-131.
- GOODWIN, C. (1996) Transparent vision, In E. OCHS, E. SCHEGLOFF & E. THOMPSON (Eds.), *Interaction and Grammar*. Cambridge, CUP.
- GOODWIN, C. (1997) *The blackness of black : colors categories as a situated practice*, London, Longman.
- GOODWIN, C. (2000) Action and embodiment within situated human interaction, *Journal of*

- Pragmatics*, 32, 1489-1522.
- GOODWIN, C. (2002) Conversational frameworks for the accomplishment of meaning in aphasia, In C. GOODWIN (Ed.), *Conversation and Brain Damage*. Oxford, Oxford University Press.
- GOODWIN, C. & GOODWIN, M. (2004) Participation, In A. DURANTI (Ed.), *A Companion to Linguistic Anthropology* (pp. 222-244). Maldan, MA, Blackwell.
- GOODWIN, C. (2007) Interactive Footing. In E. HOLT & R. CLIFT (Eds.), *Reporting Talk: Reported Speech in Interaction* (pp. 16-46). Cambridge, CUP.
- GOODWIN, C. & GOODWIN, M. (2000) Emotion within situated activity. In A. DURANTI (Ed.), *Linguistic Anthropology: A Reader* (pp. 239-257). Malden, MA, Blackwell.
- GOODY, J. (1977 [1979]) *The Domestication of the Savage Mind*, Cambridge, CUP. [trad. Fr. : *La raison graphique. La domestication de la pensée sauvage*, Paris, Editions de Minuit].
- GOWMAN, A. G. (1957) *The War Blind in America Social Structure*, New York, American Foundation for the Blind.
- GRECO, L. (2002) *Interaction, contexte et cognition. Les pratiques de description et de catégorisation de la douleur dans les appels au (1)15*, EHESS.
- GRECO, L. (2004) Descriptions, catégories et collections de catégories. Le rôle de l'urgence dans les pratiques de catégorisation de la douleur dans les appels au (1)15, *Rivista di psicolinguistica applicata*, IV, 79-93.
- GRECO, L. (2006) Identité, contexte et pratiques sociales : la présentation de soi dans un tour de table, *Verbum*, XXVIII/2-3.
- GRECO, L. (à paraître a) Dispositifs de catégorisation et construction du lien social : l'entrée dans une association homoparentale, *Cahiers de la Nouvelle Europe*.
- GRECO, L. (à paraître b) L'homoparentalité entre parenté, genre et langage : différenciation et binarité dans les procédés d'appellation et de catégorisation du lien parental, In A. DUCHÊNE & C. MOÏSE (Eds.), *Langage, genre et sexualité*. Québec, Nota Bene.
- GRIAULE, M. (1948) *Dieu d'eau - Entretiens avec Ogotemméli*, Paris, Fayard.
- GROSJEAN, M. (2001) *Le rôle des modalités non-verbales dans le langage au travail*, Paris, CNRS Éditions.
- GÜLICH, E. (1994) Commentaires métadiscursifs et "mise en scène" de l'élaboration du discours, *CALAP*, 12, 29-50.
- GÜLICH, E. & KOSTCHI, T. (1987) Les actes de reformulation dans la consultation. La dame de Caluire, In P. BANGE (Ed.), *La dame de Caluire : une consultation* (pp. 15-

- 81). Berne, Francfort s/Main, New York, Paris, Peter Lang.
- GÜLICH, E. & MONDADA, L. (2001) Konversationanalyse, In G. Holtus, M. Metzeltin & C. Schmitt (Eds.), *Lexikon der Romanistischen Linguistik* (pp. 196-250). Tübingen, Niemeyer.
- GUMPERZ, J. & HYMES, D. (1972) *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*, New York, Holt, Rinehart & Winston
- HARAWAY, D. (1985) Manifesto for cyborgs: science, technology and socialist feminism in the 1980s. *Socialist Review*, 80
- HANKS, W. F. (1989) Text and textuality, *Annual Review of Anthropology*, 18, 95-127.
- HERITAGE, J. (1984) *Garfinkel and ethnomethodology*, Cambridge, MA, Polity.
- HERITAGE, J. (1991) L'ethnométhodologie : une approche procédurale de l'action et de la communication, *Réseaux*, 50, 89-131.
- HORLACHER, S. & MÜLLER, G. (2005) L'implication de la dislocation à droite dans l'organisation interactionnelle, *TRANEL*, 41, 127-145.
- JAYYUSI, L. (1984) *Categorization and the Moral Order*, Londres, Routledge & Kegan Paul.
- JEFFERSON, G. (1978) Sequential Aspects of Storytelling in Conversation. In J. SCHENKEIN (Ed.), *Studies in the Organization of Conversational Interaction* (pp. 219-248). New York, Academic Press.
- JEFFERSON, G. (1985) An exercise in the transcription and analysis of laughter, In V. DIJK (Ed.), *Handbook of Discourse Analysis. Vol. 3 : Discourse and Dialogue* (pp. 25-34). London, Academic Press.
- KLEIBER, G. (1990) *La sémantique du prototype. Catégories et sens lexical*, Paris, PUF.
- KLEIBER, G. & TAMBA, I. (1990) L'hyponymie revisitée : inclusion et hiérarchie, *Langages*, 98.
- KULICK, D. (2005) The importance of what gets left out, *Discourse Studies*, 4-5, 615-624.
- LABOV, W. (1966) *The social stratification of English in New York City*, Washington (D.C.), Center fo Applied Linguistics.
- LABOV, W. (1973) The boundaries of words and their meanings, In C. J. N. BAILEY & R. W. SHUY (Eds.), *New Ways of Analyzing Variation in English* (pp. 340-373). Washington, Georgetown University Press.
- LAKOFF, G. (1987) *Women, Fire and Dangerous Things*, Chicago, University of Chicago Press.
- LATOUR, B. (1985) Les vues de l'esprit, *Culture technique*, 14, 4-29.

- LATOUR, B. (1989) *La science en action*, Paris, La Découverte.
- LATOUR, B. (1993) *Petites leçons de sociologie des sciences*, Paris, La Découverte.
- LATOUR, B. (2004) *La fabrique du droit. Une ethnographie du conseil d'Etat*, Paris, La Découverte.
- LATOUR, B. & WOOLGAR, S. (1988) *La vie de laboratoire*, Paris, La Découverte.
- LERAT, P. (1983) *Sémantique descriptive*, Paris, Hachette Université.
- LÜDI, G. (1987) Travail lexical explicite en situation exolingue, In G. LÜDI, H. STRICKER & J. WUEST (Eds.), *Romania ingeniosa. Mélanges offerts à Gerold Hilty à l'occasion de son 60e anniversaire* (pp. 463-496). Berne, Peter Lang.
- LÜDI, G. (1991) Construire ensemble des mots pour le dire. À propos de l'origine discursive des connaissances lexicales, In U. DAUSENDSCHÖN-GAY, E. GÜLICH & U. KRAFFT (Eds.), *Linguistische Interaktionsanalysen*. Tübingen, Niemeyer.
- LÜDI, G. (1995) Représentations lexicales floues et construction interactive du sens, *Cahiers de l'ILSL*, 7, 95-109.
- LYNCH, M. (1985) *Art and Artefact in Laboratory Science*, London, Routledge and Kegan Paul.
- LYNCH, M. (1993) *Scientific Practice and Ordinary Action*, Cambridge, CUP.
- MAHMOUDIAN, M. & MONDADA, L. (1998) *Le travail du chercheur sur le terrain : Questionner les pratiques, les méthodes, les techniques de l'enquête*, Lausanne, ILSL Université de Lausanne
- MALINOWSKI, B. (1922) *Les argonautes du Pacifique*, Paris, Gallimard.
- MALINOWSKI, B. (1933) *Mœurs et coutumes des mélanésiens*, Paris, Payot.
- MARCUS, G. E. (1995) Ethnography in/of the world system: The emergence of multi-sited ethnography, *Annual Review of Anthropology*, 24, 95-117.
- MASMEJEAN, J. (2006) *De la manœuvre et du silence des mots dans le lexique français. Itinéraire d'une bienséance langagière inédite : le politiquement correct*, Cergy-Pontoise.
- MAYNARD, D. (2003) *Bad News, Good News: Conversational Order in Everyday Talk and Clinical Settings*, Chicago, University of Chicago Press.
- MCHOUL, A. (1982) *Telling How Texts Talk : Essays on Reading and Ethnomethodology*, London, Routledge.
- MCHOUL, A. & WATSON, R. (1984) Two axes for analysis of commonsense and formal geographical knowledge in the classroom, *British Journal of the Sociology of Education*, 5, 281-302.

- MEHAN, H. (1993) Beneath the skin and between the ears: a case study in politics of representation, In S. CHAIKLIN & J. LAVE (Eds.), *Understanding Practice. Perspectives on Activity and Context*. Cambridge, CUP.
- MIECNZIKOWSKI, J., MONDADA, L., MÜLLER, G., et al. (2001) L'exposé scientifique comme activité pratique et interactive, *Les carnets du CEDISCOR*, 7, 187-202.
- MIECNZIKOWSKI, J. & MONDADA, L. (2002) Les pratiques d'écriture dans la recherche scientifiques : planifier et rédiger collaborativement des arguments, In M.-M. De Gaulmyn, R. Bouchard & A. Rabatel (Eds.), *Le processus rédactionnel. Ecrire à plusieurs voix*. Paris, L'Harmattan.
- MOERMAN, M. (1988) *Talking Culture. Ethnography and Conversation Analysis*, Philadelphia, University of Pennsylvania Press.
- MONDADA, L. (1994) *Verbalisation de l'espace et fabrication du savoir : approche linguistique de la construction des objets de discours*, Université de Lausanne.
- MONDADA, L. (1995a) La construction discursive des objets de savoir dans l'écriture des sciences, *Réseaux*, 71, 55-77.
- MONDADA, L. (1995b) La construction interactionnelle du topic, *Cahiers de l'ILSL*, 7, 111-135.
- MONDADA, L. (1995c) Introduction : Pour une approche des formes linguistiques dans les dynamiques interactionnelles, *Cahiers de l'ILSL*, 7, 1-18.
- MONDADA, L. (1996) L'entretien comme lieu de négociation d'objets de discours. In J. RICHARD-ZAPPELLA (Ed.), *Cahiers de Linguistique Sociale, numéro spécial "Le questionnement social"* (pp. 28-29). Rouen, IRED Université de Rouen.
- MONDADA, L. (1997) Processus de catégorisation et construction discursive des catégories, In D. DUBOIS (Ed.), *Catégorisation et cognition*. Paris, Kimé.
- MONDADA, L. (1998a) Technologies et interactions dans la fabrication du terrain du linguiste, *Cahiers de l'ILSL*, 10, 39-68.
- MONDADA, L. (1998b) De l'analyse des représentations à l'analyse des activités descriptives, *Cahiers de Praxématique*, 31, 127-148.
- MONDADA, L. (1998c) Variations sur le contexte en linguistique, *Cahiers de l'ILSL*, 11, 243-266.
- MONDADA, L. (1999a) Le rôle constitutif de l'organisation discursive et interactionnelle dans la construction du savoir scientifique" 15^e Congrès International de Cybernétique de Namur, *Symposium "Décision et langage - la dialectique du savoir et du dire"* (pp. 149-154). Belgique, Association Internationale de Cybernétique.

- MONDADA, L. (1999b) Alternance de langues et linguistique des pratiques interactionnelles, *Alternances des langues et construction de savoirs, Cahiers du Français Contemporain*, 83-98.
- MONDADA, L. (1999c) L'organisation séquentielle des ressources linguistiques dans l'élaboration collective des descriptions, *Langage et Société*, 89, 9-36.
- MONDADA, L. (1999d) Formes de séquentialité dans les courriels et les forums de discussion. Une approche conversationnelle de l'interaction sur Internet, *ALSIC revue online (Apprentissage des Langues et Systèmes d'Information et de Communication)* (<http://alsic.univ-fcomte.fr>), 2 / n.1, 3-25.
- MONDADA, L. (2000a) *Décrire la ville. La construction des savoirs urbains dans l'interaction et dans le texte*, Paris, Anthropos.
- MONDADA, L. (2000b) La compétence de catégorisation : procédés situés de catégorisation des ressources linguistiques. In P. MARTINEZ & S. PEKAREK DOEHLER (Eds.), *La notion de contact de langues en didactique* (pp. 81-102). Paris, ENS Éditions & Didier Érudition.
- MONDADA, L. (2000c) La construction du savoir dans les discussions scientifiques. Apports de la linguistique interactionnelle et de l'analyse conversationnelle à la sociologie des sciences, *Revue suisse de Sociologie*, 26/3, 615-636.
- MONDADA, L. (2000d) Les effets théoriques des pratiques de transcription, *LINX*, 42, 131-149.
- MONDADA, L. (2000e) Analyse conversationnelle et grammaire-pour-l'interaction, In A.-C. BERTHOUD & L. MONDADA (Eds.), *Modèles du discours en confrontation* (pp. 23-42). Bern, Lang.
- MONDADA, L. (2000f) Pour une approche des activités de catégorisation. In L. GAJO & L. MONDADA (Eds.), *Interactions et acquisitions en contexte* (pp. 99-127). Fribourg, Editions universitaires.
- MONDADA, L. (2001a) Pour une linguistique interactionnelle, *Marges linguistiques*, 2, 95-136.
- MONDADA, L. (2001b) L'entretien comme événement interactionnel, In M. GROSJEAN & J.-P. THIBAUD (Eds.), *L'espace urbain en méthodes*. Marseille, Editions Parenthèses.
- MONDADA, L. (2001c) Pour une approche conversationnelle des objets de discours, *Boletim da ABRALIN*, 26, 66-70.
- MONDADA, L. (2002a) Interactions et pratiques professionnelles : un regard issu *des Studies of Work, Communication Sciences*, 2/2, 47-82.

- MONDADA, L. (2002b) Gestion du topic et organisation de la conversation, *Cadernos de Estudos Linguisticos*, 41, 7-36.
- MONDADA, L. (2002c) La ville n'est pas peuplée d'êtres anonymes : Processus de catégorisation et espace urbain, *Marges linguistiques*, 3, 72-90.
- MONDADA, L. (2003a) Parler topical et organisation séquentielle : l'apport de l'analyse conversationnelle, *Verbum*, Tome 25, 2, 193-219.
- MONDADA, L. (2003b) Le langage en action, In P. M. MESNIER & P. MISSOTTE (Eds.), *La recherche-action*. Paris, L'Harmattan.
- MONDADA, L. (2005a) *Chercheurs en interaction. Comment émergent les savoirs*, Lausanne, Presses Polytechniques et Universitaires Romandes.
- MONDADA, L. (2005b) L'analyse de corpus en linguistique interactionnelle : de l'étude de cas singuliers à l'étude de collections. In A. CONDAMINES (Ed.), *Sémantique et corpus*, Hermès Sciences.
- MONDADA, L. (2005c) Constitution de corpus de parole-en-interaction et respect de la vie privée des enquêtés : une démarche réflexive. *Rapport sur le projet "Pour une archive des langues parlées en interaction. Statuts juridiques, formats et standards, représentativité"*. Paris, Société de l'information / Archivage du patrimoine documentaire.
- MONDADA, L. (2006a) Video recording as the reflexive preservation and configuration of phenomenal features for analysis. In H. KNOBLAUCH, B. SCHNETTLER, J. RAAB, et al. (Eds.), *Video Analysis: Methodology and Methods*. Berne, Peter Lang.
- MONDADA, L. (2006b) Participants' online analysis and multimodal practices: projecting the end of the turn at the closing of the sequence, *Discourse Studies*, 8, 117-129.
- MONDADA, L. (2007) Multimodal resources for turn taking: pointing and the emergence of possible next speaker, *Discourse Studies*, 9, 225.
- MOSCOVICI, S. (1961) *La psychanalyse, son image et son public*, Paris, PUF.
- MOSER, I. (2005) De la normalisation aux cyborg studies : comment repenser le handicap, *Cahiers du Genre*, 38, 127-162.
- OCHS, E. (1979) Transcription as Theory, In E. Ochs & B. Schieffelin (Eds.), *Developmental Pragmatics*. New York, Academic Press.
- OCHS, E. (1984) Clarification and culture, In D. SCHIFFRIN (Ed.), *Georgetown University Round Table on Languages and Linguistics*. Washington, DC, Georgetown University Press.
- OCHS, E., SCHEGLOFF, E. & THOMPSON, E. (1996) *Grammar and Interaction*,

- Cambridge, CUP.
- OLSHER, D. & WONG, J. (2000) Reflections on conversation analysis and nonnative speaker talk: an interview with Emanuel A. Schegloff, *Issues in Applied Linguistics*, 11(1), 111-128.
- PEKAREK DOEHLER, S. (2001) Dislocation à gauche et organisation interactionnelle, *Marges linguistiques*, 2, 177-194.
- PIKE, K. L. (1971) *Language in Relation to a Unified Theory of the Structure of Human Behavior*, The Hague, Mouton.
- PINCH, T. (1982) L'anomalie des neutrinos solaires : comment réagissent les théoriciens et les expérimentateurs. In M. CALLON & B. LATOUR (Eds.), *La science telle qu'elle se fait. Anthologie de la sociologie des sciences de langue anglaise* (pp. 179-216). Paris, Pandore.
- PLANE, J.-M. (2003) *Théorie des organisations*, Dunod, coll. Les topos, Paris
- POMERANTZ, A. (1984) Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shape, In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis* (pp. 57-101). Paris & Cambridge, Editions de la Maison des Sciences de l'Homme / CUP.
- POMERANTZ, A. (2005) Using participants' video-stimulated comments to complement analyses of interactional practices, In J. POTTER & H. TE MOLDER (Eds.), *Cognition & Conversation* (pp. 93-113). Cambridge, CUP.
- POTTIER, B. (1992) *Sémantique générale*, Paris, PUF.
- PUTNAM, H. (1975) The meaning of 'meaning', *Mind, Language and Reality, Philosophical Papers*, 2, 215-271.
- QUERE, L. (1996) D'un modèle épistémologique de la communication à un modèle praxéologique, *Réseaux*, 46-47, 69-90
- QUERE, L. (1999) L'organisation de l'expérience dans un monde sans événements, In P. GRUSON & R. DULONG (Eds.), *L'expérience du déni. Bernard Mottez et le monde des sourds en débats*. Paris, Maison des sciences de l'homme.
- QUERE, L. & RELIEU, M. (2001) *Modes de locomotion et inscription spatiale des inégalités. Les déplacements des personnes atteints de handicaps visuels et moteurs dans l'espace public*, Paris, EHESS / Ministère de l'équipement, du transport et du logement-Direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction.
- RABINOW, P. (1988) *Un ethnologue au Maroc. Réflexions sur une enquête de terrain*, Paris, Hachette.

- RELIEU, M. (1997) L'observabilité des situations publiques problématiques : genèse des propositions d'aide à des non-voyants, *Analisi della conversazione e propective di ricerca in etnometodologico*. Urbino, Quattrotenti.
- RELIEU, M. (1999) Parler en marchant. Pour une écologie dynamique des échanges de paroles, *Langage et Société*, 89, 37-68.
- RELIEU, M. (2002) Ouvrir la boîte noire. Identification et localisation dans les conversations mobiles, *Réseaux*, 2002/2-3, n°112-113, 20-47.
- REY-DEBOVE, J. (1978) *Le métalangage*, Paris, Dictionnaires Le Robert.
- RICOEUR, P. (2004) *La traduction*, Paris, Bayard.
- ROSCH, E. (1975) Cognitive representations of semantic categories, *Journal of Experimental Psychology: General*, 104, 192-233.
- ROSCH, E. (1978) Principles of categorization, In E. ROSCH & B. B. LLOYD (Eds.), *Cognition and Categorization* (pp. 27-48). New-York, Wiley.
- ROSCH, E., THOMPSON, E. & VARELA, F. (1991) *The embodied Mind*, Cambridge, Mass., MIT Press.
- SACKS, H. (1963) Sociological Description, *Berkeley Journal of Sociology*, 8, 1-16.
- SACKS, H. (1966) *The Search for Help: No One to Turn To*, University of California, Berkeley.
- SACKS, H. (1972a) An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology. In D. Sudnow (Ed.), *Studies in Social Interaction* (pp. 31-74). New York, Free Press.
- SACKS, H. (1972b) On the analyzability of stories by children, In J. Gumperz & D. Hymes (Eds.), *Directions in Sociolinguistics : The Ethnography of Communication* (pp. 325-345). New York, Holt, Rinehart and Winston.
- SACKS, H. (1974) An analysis of the course of a joke's telling in conversation, In R. Bauman & J. Sherzer (Eds.), *Exploration in the Ethnography of Speaking* (pp. 337-53). Cambridge, CUP.
- SACKS, H. (1984) Notes on methodology, In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis* (pp. 21-27). Paris & Cambridge, Editions de la Maison des Sciences de l'Homme / CUP.
- SACKS, H. (1984) On doing 'being ordinary', In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*. Paris & Cambridge, Editions de la Maison des Sciences de l'Homme / CUP.
- SACKS, H. (1992) *Lectures on Conversation*, Oxford, Blackwell.

- SACKS, H. & SCHEGLOFF, E. (1979) Two preferences in the organization of reference to persons in conversation and their interaction, In G. PSATHAS (Ed.), *Everyday language. Studies in Ethnomethodology*. New York, Irvington Publishers.
- SACKS, H., SCHEGLOFF, E. & JEFFERSON, G. (1973) Opening up closings, *Semiotica*, VIII-4 289-327.
- SACKS, H., SCHEGLOFF, E. & JEFFERSON, G. (1974) A simplest system for the organization of turn taking for conversation, *Languages*, 50, 696-735.
- SACKS, H., SCHEGLOFF, E. & JEFFERSON, G. (1977) The preference for self-correction in the organization of repair in conversation, *Languages*, 53, 361-382.
- SALAZAR ORVIG, A. (1999) Les mouvements du discours. Style, référence et dialogue dans des entretiens cliniques, Paris, L'Harmattan.
- SAUSSURE, F. d. (1915) *Cours de linguistique générale*, Paris, Payot.
- SCHEGLOFF, E. (1968) Sequencing in conversational openings, *American Anthropologist*, LXX, 1075-95.
- SCHEGLOFF, E. (1972) Notes on a conversational practice: formulating Place, In D. SUDNOW (Ed.), *Studies in Social Interaction* (pp. 75-119). New-York, The Free Press.
- SCHEGLOFF, E. (1987) Between micro and macro : context and other connections, In J. ALEXANDER, B. GIESEN, R. MUNCH, et al. (Eds.), *The Micro-Macro Link* (pp. 207-234). Berkeley, University of California Press.
- SCHEGLOFF, E. (1990) On the organization of Sequence as a source of 'coherence' in talk-in-interaction, In B. DORVAL (Ed.), *Conversational Organization and its Development*. Norwood, New Jersey, Ablex Publishing Corporation.
- SCHEGLOFF, E. (1991) Reflections on talk and social structure, In D. BODEN & H. ZIMMERMAN (Eds.), *Talk and Social Structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Cambridge, Polity Press.
- SCHEGLOFF, E. (1992) On talk and its institutional occasions, In P. DREW & J. HERITAGE (Eds.), *Talk at Work*. Cambridge, CUP.
- SCHEGLOFF, E. (1996) Some practices for referring to persons in talk-in-interaction: A Partial Sketch of a Systematics, In B. FOX (Ed.), *Studies in Anaphora*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company.
- SCHEGLOFF, E. (1997) Whose text ? Whose context ? *Discourse & Society*, 8 (2), 165-187.
- SCHEGLOFF, E. (2000) In another context, In A. DURANTI & C. GOODWIN (Eds.), *Rethinking Context. Language as an interactive phenomenon*. Cambridge, CUP.

- SCHEGLOFF, E. (2000) Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation, *Language in Society*, 29, 1-63.
- SCHEGLOFF, E. (2007a) A tutorial on membership categorization, *Journal of Pragmatics*, 39, 462-482.
- SCHEGLOFF, E. (2007b) *Sequence Organization in Interaction. A Primer in Conversation Analysis*, Cambridge, CUP.
- SCHEGLOFF, E. (2007) Conveying who you are: the presentation of self, strictly speaking, In N. J. ENFIELD & T. STIVERS (Eds.), *Person Reference in Interaction*. Cambridge, CUP.
- SCHÜTZ, A. (1994) *Le chercheur et le quotidien. Phénoménologie des sciences sociales*, Paris, Méridiens Klincksieck.
- SHARROCK, W. & WATSON, R. (1990) L'unité de faire et de dire. L'action et l'organisation sociales comme phénomènes observables et descriptibles, *Raisons Pratiques*, 1, 227-254.
- SILVERSTEIN, M. (1979) Language structure and linguistic ideology, In R. CLYNE, W. F. HANKS & C. HOFBAUER (Eds.), *The Elements: A Parasession on Linguistic Units and Levels*, Chicago, Chicago Linguist. Soc.
- STIKER, H. J. (2002) *Déficiences motrices et situations de handicap*, Paris, Éditions APF.
- STIVERS, T., ENFIELD, N. J. & LEVINSON, S. (2007) Person Reference in Interaction. In T. STIVERS & N. J. ENFIELD (Eds.), *Person Reference in Interaction Linguistic, Cultural and Social Perspectives*. Cambridge, CUP.
- SUCHMAN, L. A. (1987) *Plans and Situated Actions*, Cambridge, CUP.
- TEDLOCK, B. (1992) *Rituels et pouvoirs avec les Indiens zuñis*, Paris, Plon.
- TEN HAVE, P. (1990) Methodological issues in conversation analysis, *Bulletin de méthodologie sociologique*, 27, 23-51.
- TEN HAVE, P. (2004) *Understanding Qualitative research and Ethnomethodology*, London, Sage.
- TERASAKI, A. K. (1976) Pre-announcement sequences in conversation, *Social Science Working Paper No 99*. Irvine, CA: University of California, Irvine, School of Social Science.
- THEUREAU, J. (1992) *Le cours d'action : analyse semio-logique : essai d'une anthropologie cognitive située*, Berne, Peter Lang.
- TRAVERSO, V. (1996) *La conversation familière. Analyse pragmatique des interactions*, Lyon, Presses universitaires de Lyon.

- VIGOUROUX, C. (2003) *Réflexions méthodologiques autour de la construction d'un objet de recherche : la dynamique identitaire chez les migrants africains francophones au Cap* (Afrique du Sud), Paris X Nanterre.
- WATSON, R. (1994) Catégories, séquentialité et ordre social, In B. FRADIN, L. QUERE & J. WIDMNER (Eds.), *L'enquête sur les catégories* (pp. 151-184). Paris, Éditions de l'EHESS.
- WATSON, R. (1997) Some general reflexions on "categorization" and "sequence" in the analysis of conversation, In S. HESTER & P. EGLIN (Eds.), *Culture in Action. Studies in Membership Categorization Analysis*. Washington, University Press of America.
- WENGER, E. (1998) *Communities of Practice: Learning, Meaning and Identity*, Cambridge, CUP.
- WHYTE, W. F. (1943) *Street Corner Society*, Chicago, University of Chicago Press.
- WITTGENSTEIN, L. (1961), *Tractatus Logico-Philosophicus, suivi des Investigations philosophiques*, Paris, Gallimard.
- WOOLARD, K. A. & SCHIEFFELIN, B. (1994) Language ideology, *Annual Review of Anthropology*, 23, 55-82.
- ZIMMERMAN, D. H. & POLLNER, M. (1971) The everyday world as a phenomenon, In J. D. DOUGLAS (Ed.), *Understanding Everyday Life: Toward the Reconstruction of Sociological Knowledge* (pp. 80-104). Chicago, Adline.

Annexes

| | |
|--|-----|
| ANNEXE 1 : TRANSCRIPTIONS | 479 |
| Annexe 1.1 : corpus « réunions professionnelles »..... | 479 |
| Annexe 1.2: corpus « conversations téléphoniques »..... | 492 |
| Annexe 1.3: corpus « entretiens » | 496 |
| ANNEXE 2 : DOCUMENTS INSÉRÉS DANS LE JOURNAL D'ETHNOGRAPHIE..... | 505 |
| Annexe 2.1 : EG_pres_sensi | 505 |
| Annexe 2.2 : EG_presse_figaro300607..... | 511 |
| Annexe 2.3 : EG_articles-scientifiques_wirotius_extrait_p1..... | 513 |
| Annexe 2.4 : EG_fascicule_MH_022005_extrait_p.4..... | 514 |
| Annexe 2.5 : EG_fascicule_MH_022005_extrait_p.5..... | 515 |
| Annexe 2.6 : EG_textes chansons&litterature_6ème sens..... | 516 |
| Annexe 2.7 : EG_com_confo_2008..... | 518 |
| ANNEXE 3 : MAILS | 519 |
| ANNEXE 4 : CD-ROM..... | 523 |

Annexe 1 : Transcriptions

Annexe 1.1 : corpus « réunions professionnelles »

CCF220906_handicap

1 MAR: .h et eu:h là pour les dix personnes/ eu:h qui ont été
 2 recrutées/ h euh est ce qu'i`y a eu des freins// .. des euh
 3 opérationnels// à accueillir >d'abord est ce que< ça s`voyait
 4 les handicaps c'était eu:h . °non/°
 5 CRI: °non°\
 6 X: [.h
 7 JUL: [°non°\
 8 (0.4)
 9 CRI: .h on a eu:[:h]
 10 JUL: [on en a qu-]un en c`moment à fourges [X- euh]on&
 11 NIC: [hm]
 12 JUL: &l`voit/ parce qu'il boite un tout p`tit peu mais
 13 [sinon les autres] on les voit pas\
 14 CRI: [oui c'est vrai] on a déjà eu des personnes qui boi[taient
 15 VAL: [ils sont
 16 deux\ d'ailleurs à fourges °puisque°=
 17 JUL: =ouais\ on est XXXXXXX\
 18 VAL: XX
 19 JUL: °hm°
 20 CRI: on a eu [l'année dernière aussi pendant] la campagne quelqu'un&
 21 NIC: [i`y en a pas un à lesquin/]
 22 CRI: qui avait un problème de [hanche\ c'est i`boitait un peu\]&
 23 NIC: [XX
 24 JUL: [XXXXXX/ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]
 25 CRI: &°mais bon°
 26 VAL: hm
 27 CRI: eu[:h [si]non] on a déjà des dia- `fin une diabéti:que, eu::h&
 28 CEL: [hm]
 29 NIC: [ah XXXXXXX]
 30 CRI: &.hh eu::h >qu'est resté avec un doigt en moins ça c'était<
 31 eu:h y a quelques temps/, . eu:h des personnes qui ont des
 32 problèmes de dos aussi mais qui ont travaillé: `fin on avait eu
 33 quelqu'un qui avait travaillé dans un entrepôt frigorifique qui
 34 fait soulever dl- des morceaux d`viande [donc euh] là au froid&

35 CEL: [hm]
 36 CRI: et .h avec des tonnages impor[tants et] qui euh pouvait très&
 37 CEL: [hm\]
 38 CRI: &bien travailler chez nous\ et là c'était:t [. °i`y avait°]
 39 CEL: [hm]
 40 CRI: y avait aucun sou[ci]\ .h euh andréa eu:::h
 41 CEL: [hmhm]
 42 VAL: c'est un problème aussi de [dos
 43 CRI: [problème de do:s\ .. .h . eu::h
 44 °donc°
 45 VAL: en fait\ . on[essaie de les mettre vraiment][dans]un poste euh&
 46 CRI: [non i'y a pas d`freins hein]
 47 CEL: [hm]
 48 VAL: & adapté eu:h
 49 (1.0)
 50 VAL: [à leur] handicap juste euh pour pa:s
 51 CEL: [hm]
 52 CEL: °hm°
 53 VAL: pour pas qu'on voie vraiment qu'i`[son:t]qu'i`sont handicapés&
 54 CEL: [hmhm]
 55 VAL: &comme le prélèvement eu:h [demande] pa:s d`port de [charges]&
 56 CEL: [hmhm] [hm]
 57 lourdes/[ils] peuvent aller euh facil`ment sur ce [poste]
 58 CEL: [hm] [hm]
 59 (0.6)
 60 CEL: .h mais j`trou- `fin j`trouve que c'est assez impressionnant
 61 sur c`dossier de v- voir à quel point le statut d`travailleur
 62 handicapé c'est vraiment pas eu:h .h eu:h le mêm- `fin c`qu'on
 63 nous on met derrière le mot handicap euh `ce qu'effectiv`ment
 64 la plupart d-[du]temps c'est des[c'est]des handicaps qui&
 65 CRI: [hm] [hm]
 66 CEL: &[sont]invisibles

CCF220906MH_handicap_2

1 CRI: c'est vrai que je- aujourd'hui c`qui manque parfois c`sont des
 2 réflexes/
 3 MAR: [hmhm]
 4 CRI: [ben val]érie les a bien/ [.h] mais parfois de la part des&
 5 CEL: [°hm°]
 6 CRI: &opérationnels/=
 7 CEL: =hm=

8 CRI: =eu:::h bon comme là avec anabelle not`responsable qu-
9 qualité: euh c'est vrai qu'elle avait eu:h des manut` à faire
10 faire et c'est vrai que . .h euh j`lui ai dit ben tiens eu::h
11 pourquoi pas du personnel handicapé/ .h c'est vrai qu'on^a pa:s
12 euh forcément tous encor- . [tout ça] [.h] la démarche dans&
13 CEL: [hm] [hm]
14 CRI: &l'esprit de s`dire voilà/ ce type de: de tâche i`y a aucun
15 souci:s, j`peux con[fier] XXX .h eu::h reconnu eu::h&
16 CEL: [hm]
17 CRI: &travailleur handicapé/donc euh\ . c'est eu::h ce sont des
18 messages encore à faire passe:r à répète:r euh
19 CEL: .h mais j`disais à [à marie que] . déjà en: `fin ça fait&
20 CRI: [la sensibilisation]
21 CEL: &moi ça fait un an et d`mi qu`j`suis sur mission handicap\
22 °untout p-tit peu plus\° .h et j'ai déjà vu un grand chang`ment
23 euh .h `fin n:: >dans l'esprit des personnes< avec qui j`suis
24 am`née à échanger euh .h sur euh d- des réflexes qui n'étaient
25 pas là avant et [qui de p]lus en plus euh se dév`loppent\[.h]&
26 CRI: [hm hm] [°hmhm°]
27 CEL: & et une fois qu'on a commencé en fait t- c'est un: >encore une
28 fois c'est un< dossier d`fond mais on avance petit à p`tit
29 après:s et:
30 CRI: hm
31 CEL: ça marche plutôt bien quoi\
32 CRI: °hm°
33 (1.7)
34 MAR: hm/ hmhm\
35 (5.3)
36 MAR: [°bon\°]
37 CEL: [.h] j°hm° et c'est l`but de toutes ces .h et finalement
38 communiquer comme ça c'est aussi dire à la fois à nos
39 opérationnels .h voilà c`qui peut s`faire, c'est dire à nos
40 salariés voilà c`qu'on fait .h vous n'avez aucune euh
41 appréhension à avoir si vous devie:z euh .h [. euh]&
42 CRI: [hmhm]
43 CEL: &signer: `fin signaler qu`vous avez l`statut d`travailleur
44 handicapé <ec cetera quoi c'es:t ((baisse du volume de la
45 voix))>
46 CRI: °hm°
47 (0.6)
48 MAR: < ouais ((chuchoté))>
49 MAR: .h pour euh rev`nir à l'identité euh culturelle

CCF220906MH_financier

1 CEL: .h donc en termes d'obligation légale/ c'es:t eu:h <toute
2 entreprise de plus d`vingt salariés doit avoir dans ses
3 effectifs six pourcents ((débit rapide et régulier))> .h de
4 personnes . >bénéficiaires du statut de\< .
5 travailleur.h((bruit de bouche)) donc la loi impose que on:
6 >puisse s'acquitter d`cette obligation< . en embauchant
7 directement\ ces six pourcent// .h ou alors jusqu- dans la
8 limite de trois pourcents/ en sous-traitant/ .h auprès
9 d'entreprises\ du secteur protégé// (1.0) dans la limite de
10 deux pourcents/ en accueillant des stagiaires de la formation
11 professionnelle// .h °eu:h afpa greta ec cetera° .heu[:::h]
12 MAR: [non^handi]capés/
13 céline/
14 CEL: handicapés\
15 MAR: handica[pés\\ X
16 CEL: [oui\=
17 MAR: =X==
18 CEL: =eu:h handicapés\
19 MAR: [hm]
20 CEL: [.h] (0.4) ou alors/ en versant not`contribution à l'agéfip à
21 défaut de: mener une de ces actions . .h et puis i`y a une
22 autre option qui est celle de signer un accord avec l'agéfip
23 >engageant l'entreprise, agéfip et les partenaires sociaux sur
24 des objectifs à atteindre< .h mais c'est pas encore d'actualité
25 eu:h pour nos enseignes\
26 (0.6)
27 CEL: [.h
28 JUL: [c'est six pourcents/ en: nombre de personnes\
29 CEL: ou:i/=
30 JUL: = c'est pas six pourcents d`la masse salariale\
31 CEL: nan\
32 JUL: °>d'accord< c'est en nombre de personnes/°
33 MAR: nan pa[r contre la: taxe] à payer/ . [est b]ien:/ en&
34 CEL: [((bruit bouch)) mais X-]
35 JUL: [°XX°]
36 MAR: &pourcentage eu:[:h .h] euh si t'as pas six pourcents de: de h&
37 JUL: [d`la masse sala-°]
38 MAR: &tes effecti[fs/] .on va calculer le nombre d'unités
39 JUL: [°ouais°]
40 MAR: &manquantes entre guillemets/=

41 MAR: [.h et [eu:h a]près tu vas payer un pourcentage de ta masse&
 42 JUL: =hm[hm
 43 CEL: [sur la base]
 44 MAR: &sala[riale]
 45 CEL: [hm]
 46 JUL: d'accord\
 47 (0.7)
 48 MAR: `FIN euh n- jdis une conn`rie pa-ce que main`nant nan c'est
 49 eu[:h
 50 CEL: [nan c'est des=
 51 MAR: =ixxs fois le smic=
 52 CEL: =voilà en fait eu:h on on fai- on fait l`calcul de six
 53 pourcents d`nos effectifs en euté[cé/ ça nous donne\ [un&
 54 MAR: [hm [hm
 55 CEL: &chiffre\
 56 X: hm [X
 57 CEL: [admettons qu-ce soit\ dix/ .h eu:h on a dans nos sala- dans
 58 nos effectifs six personnes travailleurs handicapés i`nous
 59 manque quatre u- `fin on a quatre unités manquan[tes\ .h] on&
 60 JUL: [hmhm]

 61 CEL: &multiplie quatre/ par . un certain nom:bre de fois . le smic
 62 °fonction de l'éta- >de l'effectif total de° l'enseigne< .h
 63 NIC: =d'accord=
 64 CEL: =donc eu::h . quatre, cinq ou six cents fois le smic/ et après
 65 y a une aut- formule qui s'intègre mais on obtient comme ça le:
 66 le montant eu:h à verser à l'agéfip\
 67 MAR: hm
 68 CEL: donc C'EST SUR[LA BASE]de . l'écart/ qui nous reste >`fin de:&
 69 MAR: [d'accord]
 70 CEL: &des personnes< dont on: n-s'est pa:s
 71 MAR: hmhm=
 72 CEL: =>qu'on a [pas] embauchées\
 73 MAR: [.h] donc . j'en profite juste pour
 74 eu::h pour rebondir la d`sus c'est vrai qu'au d`là d`l'aspect
 75 purement humain/ euh de l'emploi des handicapés .h i`y a un
 76 aspect euh financier dans l'entreprise/ en fait la réf- q- il y
 77 a une réforme/ .h qui est mise en place à partir de cette
 78 année//
 79 CEL: [oui/ . une nouvelle loi]
 80 MAR: [hm/ .h eu::h] et qui a revu à la hausse/ euh l'indemnité qu'on
 81 doit payer à l'agéfip\ si . on n'a pas not`quota de six

25 CAR: [tu nous rejoint/]
 26 (0.7)
 27 EVE: °mais c'est pas grave°
 28 X: [XX]
 29 BRU: [donc] eu:::[:h
 30 CAR: [à é[cran avec] des images
 31 EVE: [pas grave du tout\]
 32 BRU: oui c'est ça c'est[internet quoi c'es:t on a accès]&
 33 EVE: [et les i[mages eu:h vou]::s]
 34 CAR: [visuel . visuel]
 35 BRU: &à des [sites] tout est visuel quand même donc eu::h
 36 CAR: [ben oui]
 37 BRU: & ((bruit de bouche)) [c'es::t]
 38 EVE: [ben tout dépend de] comment sont
 39 décrites les images en fait .h si c'est une simple image euh
 40 qui va avoir un nom eu::h
 41 (0.4)
 42 BRU: nan mais [c`qui . mais non mais attendez é-] je `fin . on on a&
 43 EVE: [pic numéro dix]
 44 BRU: &des clients qui commandent par internet/
 45 EVE: hmhm
 46 BRU: et qui nous appellent . soit pour nou:s en gros hein j- en très
 47 gros
 48 X: [pa]
 49 BRU: [soit] pour avoir des conseils sur nos produits/
 50 (1.5)
 51 BRU: soit et c'est l`cas l`plus importan:t . parce qu'ils ont un
 52 problème de de suivi d`commande
 53 EVE: °hmhm°
 54 BRU: .h donc nous on a deux sources on a/ le\site/
 55 EVE: hmhm
 56 BRU: °déjà la clientèle vous allez voir i`vont sur le site°
 57 EVE: hmhm
 58 BRU: et puis on a après:s . la fiche comman:de pour voir le suivi
 59 et cetera °avec [toutes les in]formations qu`ça va vous&
 60 EVE: [hmhm]
 61 r`présenter° c'est quand même extrêmement visuel\ et: je sais
 62 qu`par ailleurs eu:::h XXXX de trois suisses y avait des gens
 63 euh non voyants qui eu::h qui travaillaient au service clients
 64 X trois suisses mais/ c'était plus un environnement d'téléphone
 65 XXX nous le:: le site es:t quand même eu:h . bon . j`vous
 66 présente le le plateau

CCF280307_3033_3310

1 CEL: alors- .. ça v- . final`ment euh c'es:t on s'attaque à un gros
2 truc/ est ce [qu'on f`rait] pas en trois temps\ .h un premier&
3 ILA: [.H]
4 CEL: &temps qui s`rait une- un format d'interview qui permette de
5 communiquer dans des supports de com` .h sur . voilà c'est
6 possible de travailler à la firme quand on est malentendant\
7 (0.5)
8 CEL: .h[h un deu-]
9 ALX: [comme ça nous permet] un peu de\ voir comment
10 [ça va s`pa]sser dé[jà\
11 CEL: [et n-] [voilà nous en plus on: s`met entre
12 guill`mets en tête .h les enjeu:x euh[: .] est ce que&
13 ALX: [hm] concrèt`ment c'est
14 si positif que ça:/
15 CEL: est ce qu'effectiv`ment ça vaut l`coup de: .h donc tu vois/ on-
16 on fait des interviews\ (0.6) dont on pourra avoir une matière
17 pour d'abord des supports de com` fip, in:tranet/ euh ec cetera
18 .hh euh moi j'ai à l'idée de faire euh:: m: une communication/
19 sur le handicap sous forme d'un quat`pages très journalistique
20 euh sur les différents types de handicap euh .h `fin tu vois
21 vraiment que`que chose de trè:s euh .h très humain quoi pas du
22 tout euh: >qui soit vraiment centré sur le handicap\
23 [pour sensi]biliser les gens à qu'est ce que c'est vraiment&
24 ALX: [hmhm]
25 CEL: &[°euh° .h] au-d`là du mal de dos ou du diabète euh:
26 ALX: [hm]
27 (0.5)
28 CEL: tu vois °sX°
29 ILA: °oui°
30 CEL: .hh euh: donc un premier temps des interviews\ . .h nous comme
31 ça:/ on cible un peu mieux les sujet:s/ qui: vont ressortir/
32 (0.5) .h que ce soit vis à vis d`la clientèle/ °donc forum° vis
33 à vis des salariés/ (0.4) euh:: ternes\ et: saint lazare/ >ou
34 vis à vis< des managers/ pierre-henri euh ec cetera [.h] (0.3)&
35 ALX: [hm]
36 CEL: euh:: et trois/ o- on:: donc\ (0.9) °attends\ j'en suis où°
37 [.h] not`deuxième temps c'est une sorte de ta[ble ronde/
38 ILA: [.H] [°managers°]
39 ouais\=

40 CEL: =voilà\ .h on f- s- selon les les: cont`nus qui s`ront émergés
41 de ces interviews .h on établit/ plus simplement\ que là on::
42 s- on est trop loin en fait
43 ILA: .H
44 CEL: on a b`soin d'une étape intermédiaire\ .h on a/ les moyens de
45 f- d'organiser/ . un peu mieux\ que`que chose qui s`rait une
46 table ronde\ avec/ des invités:/ (0.9) .h des invités euh:
47 alors on resterait toujours sur ce: sur s- la question d`la
48 surdité on dit qu'on sensibilise sur >qu'est ce que c'est qu`la
49 surdité< .h et dans un troisième temps/ on généralise ce type
50 de table ronde\ .h en ouvrant soit sur un autre type de
51 handicap si on voulait\ .h [tu vois] pa`ce que i`y-&
52 ILA: [ouais]
53 CEL: &[sur les call centers on est en train] d`travailler&
54 ILA: [ou- ou même au niveau d`la-]
55 CEL: [aussi p]our les personnes m: [mal-voyantes\
56 ILA: [ouais:/] [non-voyantes/].h au
57 niveau de: de:: au- au niveau du du:: d`la table ronde/ est-ce
58 qu'on: quoi vous: après j`veux pas X- démonter vot`[truc mais]&
59 CEL: [hm]
60 ILA: &.h pourQUOI: °plus° se focaliser sur le:: la surdité/ on peut
61 pas: lors d'une même table ronde/ faire in[tervenir]&
62 CEL: [.h
63 ILA: &[par exemple] les contrats d`quali[fication/] . cette année&
64 CEL: [t'as raison\
65 ILA: &i`y en a p`têt sur les treize qui ont intégré °je sais pas
66 combien:/°
67 CEL: quatorze\
68 ILA: °quatorze\ pardon\° .h=
69 ALX: =hm=
70 ILA: =euh:: peut êt` qu'i`y en a un ou deu:x/ qui montreraient que::
71 [u:: UNE VRAIE UNE VRAIE REUSSITE/]
72 ALX: [j`suis assez d'accord sur le: côté:] généralisation pa`ce que
73 .h on va voir [le- un] . avec le format d`l'interview si on&
74 CEL: [d'accord\
75 ALX: &voit qu`ça s`passe bien et que: euh: ben l'idée passe bien/
76 CEL: hm
77 ALX: pourquoi pas généraliser pour effectiv`[ment adapter: euh]
78 CEL: [.h tou- ouais]
79 [j`suis d'ac]cord\
80 ILA: [XXX]
81 ALX: adapter la sensibilisation à tous les besoins quoi\

CCF280307_3509_3821

1 ILA: alors\ . effectiv`[ment/ en-]

2 CEL: [donc euh e]ffectiv`ment un thème un machin/
3 ce s`rai:t/ euh .h ce s`rait\ °euh[: `fin] i`°>y aurait des&
4 ILA: [hm XXX]

5 CEL: &personnes intéress[ées<

6 ILA: [après c`qui est récurrent\ dans l'image des
7 gens\ sur le handicap\ c'est les gens/ i:`se disent soit/ le
8 handicap\ la personne est soit/ non voyante, sur fauteuil
9 roulant, (0.4) sourde (0.3) [ou euh:: ou euh retar]dée&
10 CEL: [.h on est d'accord\°on est d'accord\°]

11 ILA: &mentale\
12 CEL: hm

13 ILA: dans l'image des gens c'est ça\
14 CEL: d'accord\
15 ILA: faire intervenir dans les contrats d`professionnalisation moi
16 j`fais intervenir l- le:: mon/ contrat
17 d`profession[nalisation\]

18 CEL: [kader/] ouais\
19 ILA: il a euh:: je sais pas c`qu'il a(r) exactement comme euh comme
20 euh malad- maladie ou: o- mais en tous cas dans ses inaptitudes
21 physiques il es:t limité au port de charges\
22 ALX: °hm°

23 ILA: tu l`vois/ euh franch`ment/ X dire [i`y] a rien qui te[: .]&
24 CEL: [hm] [hm]

25 ILA: &qui te dit que c'est une [per]sonne qui est reconnue\
26 ALX: [°hm°]

27 ILA: &[handicapée\
28 ALX: [ouais j`te `fin-] `faut- l- not`conférence l'aut`jour i`y
29 avait un:: un: handicapé/ .h au début les gens ne s- f- s-
30 [n`s-]`fin n:e[l'avaient pas di]stin[gué] par rapport aux&
31 ILA: [hm/] [ne l'avaient pas vu/][hm]

32 CEL: [hm]

33 ALX: &[aut`z] intervenants/[c'es::t]

34 ILA: [.h]

35 ILA: [et c`qu'es:t] c'qu'est c`qui s`rait bien
36 à démontrer dans- dans ces tables rondes/ c'est/ aussi que\
37 faire des mou- faire faire à démontr- quoi montrer aux gens
38 plutôt/ [que\ . LE HANDICAP] c'est pas forcément/ euh:: c'est&
39 CEL: [.h oui quelqu'un X]

40 ILA: &pas déjà\ forcément visible/ et ça s'arrête pas/ aux quat`

41 typologies [du] gros^handi- de gros^[han]dicaps .h
42 CEL: [hm] [h]
43 ILA: &[donc on est tous/]
44 CEL: [en fait i`y a deux] i`y a deux axes i`y a/ euh
45 si tu recrutes des personnes qui ont un gros handic- entre
46 guillemets un gro- c`qu'on appelle des gros handicaps donc
47 surdité ec cetera [.h] i`y a des choses qu'i`faut savoir/ et&
48 ILA: [hm]
49 CEL : &qui t`permettent d'intégrer ces personnes [dans les]&
50 ILA: [ tout^ ]
51 CEL: &meilleures conditions\ .h ensuite/ le deuxième euh deuxième
52 euh discours/ c'est/ .h par cont`le handicap ça n'est pas que
53  a i`y a des per[sonnes] qui sont handicapées/ [.h]&
54 ILA: [ah] [hm]
55 CEL: &[et] qu`vous allez recruter sans n'av- sans avoir&
56 ALX: [hm]
57 CEL: &  prendre en [compte] [.h d]'éléments euh: .h=
58 ALX: [hm]
59 ILA: [bien s r\]
60 ILA: =pas d'adaptation [spécial-] euh sp [cifique au] poste du&
61 CEL: [mm:] [nan]
62 ILA: &travail [euh:/ pas de:]
63 CEL: [mais bon s- `fin] SI ou des a- des adaptations du
64 type pas d`port de charges qui n`sont pas
65 con[traignantes en termes managériaux]
66 ILA: [voil \ mais qui n`demandent pas f]orc ment des
67 adaptations/[X] j`sais lui par exemple il a pas forcément [de:
68 CEL: [nan\] [et
69 qui n`demandent pas forcément non plus une culture sur le
70 han[dicap/]
71 ILA: [voil \] tout^  fait
72 (0.3)
73 ILA: mais ça c'est important aussi [pa`ce que les gens dans leur&
74 CEL: [oui . mais c'est vrai qu'i`y a&
75 ILA: &t te]
76 CEL: &les d]eux
77 ILA: quand tu leur dis moi je veux recruter/ . X t`vois quand en-
78 en- en "rh"/ >donc quand je ch- au début d'année j'ai fait<
79 dans l`brief .h j'ai trois postes où je voudrais qu'on m`donne
80 le souffle euh de recruter des personnes handicapées/ euh:: mon
81 ré- mon "rd" libraire m'a dit < ah nian: euh ((immite une
82 voix))> j`veux pas r cruter un boulet quoi/ excusez moi euh:[:

83 CEL: [c'est vrai/
84 ILA: mais [voilà/]dans leur- dans [leur esprit/
85 CEL: [°tu dé-°] [nan mais il a vraiment dit ça/
86 ou c'étais:t
87 (1.0)
88 ILA: [il a- il a d]it/ en [gros] il a- il a pas dit boulet [il a]&
89 ALX: [.HH] [.h] [psss]
90 ILA: &[di:t/] nan mais] ben se- c'est pas moi qui l'ai dit/ mais&
91 ALX: [HH]
92 CEL: [.H .H .H .H .h]
93 ILA: &[il a] di:t [euh . en gros/][il associait le handicap&
94 ALX: [.h] [<j`plaisante ((en riant))>
95 CEL: [nan nan mais c'est `fin c'est pas p-]
96 ILA: &à euh: une personne qui s`rait attardée mentale\
97 CEL: ouais
98 ILA: dans son esprit/ voilà\ [c'est ça\] .h et: après/ il est même&
99 CEL: [ouais ouais]
100 ILA: &parti sur euh quoi elle elle est même partie sur des .h disc-
101 surdes: sur des: X elle a fait un lien avec euh:: le racisme/
102 [euh] les gens l- la: [.h] °a- a-° voilà/ donc euh des-&
103 CEL: [hm]
104 ALX: [°ah oké°]
105 ILA: &des choses qui qui sont démentiellles pour [nous/] pour nous&
106 CEL: [hm hm]
107 ILA: trois aujourd'hui ici pa`ce qu'[on: on] en parle depuis: euh&
108 CEL: [hm]
109 ILA: ldes années/ .h euh mais °p-° pour euh pour [eux/] dans
110 CEL: [hm]
111 ILA: cer[taines .[(concept;en fait)]
112 CEL: [.hh et t`as raison:/] c'est vrai [qu'on conf-
113 ILA: [on en est encore là quoi\
114 [un handicapé] égale euh: [une personne inapte euh]
115 CEL: [on conforterait certaines]
116 i[dées] si on s'en tenait à des& handicaps .h traditionnels
117 ALX: [ouais]
118 CEL: &[X ec ce]tera/ [.h donc la table] ronde c`s`rait bien d'avoir&
119 ILA: [°tout^à fait\°]
120 ALX: [nan mais c'est pour ça qu`fin]
122 CEL: &. tous [les::]
123 ALX: [°m-° ouais voilà] sur- au niveau d`la table ronde par
124 contre au niveau des communications/ euh [faire] des thèmes&
125 CEL: [hm]

126 ILA: euh:[::]: s- différents pourquoi pas
127 CEL: [ouais/]
128 ILA: hm
129 CEL: ouais . .h alors on s`fixe c`qu'on- c`qu'on à a: à faire\

Annexe 1.2: corpus « conversations téléphoniques »

CCF140307_1

1 CE: euh comment est ce qu'on peut faire eu:h POURquoi est ce qu'on
 2 a intérêt à faire le renouvellement\
 3 (3.0)
 4 CO: X pour la firme c'est clair (inaud.) eu:h j`vais p`êt` euh
 5 m'absteni:r/ et puis après j'en ai r`discuté avec (inaud.)
 6 directrice (inaud.)
 7 CE: ouais tu: tu saurais dire eu::h `fin quelle est dans quelle
 8 situation il est pour avoir une reconnaissance de son handicap/
 9 CO: ben écoute . a priori:/ euh il a eu:h .h i- i- je p- je pense
 10 que c'était euh de l'asthme (inaud.) XXXXXXXX[XX] à mon&
 11 CE: [ouais]
 12 CO: &souveni:r/ et c'est vrai que depuis ben moi je l'ai jamais vu
 13 en crise et il a jamais eu d`soucis et pis c'est quelqu'un qui
 14 n'est jamais arrêté . il n'a jamais été arrêté cette année tu
 15 [voi:s/ eu:h l'année dernière i`c'est p`t`êt` arrêté eu:h une&
 16 CE: [hmhm]
 17 CO: &semaine mais enfin vraimen:t .h c'est quelqu'un qui est jamais
 18 malade quoi en plus=
 19 CE: =hmhm .h pa`ce que concrètement à moins .h à moins qu'il n'ait
 20 euh une forme d'asthme qui soit évolutive et et et qui fasse
 21 que sa sit- son état d`santé puisse s'aggraver:/ .
 22 effectivement `fin de toi à moi il a pas un: .h
 23 CO: ouais=
 24 CE: =il aura pas d'intérêt [.h] pa`ce que: l'intérêt ce c`serait&
 25 CO: [ben ouais]
 26 CE: &quoi . en dehors de tou:t type de toute considération du type
 27 de handicap/ eu::h c'est que quand t'es bénéficiaire d`la loi:/
 28 via l'agéfip tu peux bénéficier d`formations si tu pouvais plus
 29 exercer ton métier:/
 30 CO: ouai[:s
 31 CE: [donc t'as besoin d'apprendre un autre métier on te paye
 32 une formation on te paye l'hébergement sur le lieu d`formation:
 33 ((bruit de bouche)) .h t'as besoin d'acquérir euh une voitu:re
 34 .h donc non seulement d`passer ton permis mais en plus
 35 d'adapter ton véhicule à ton handicap euh dans un cer- dans la
 36 limite d'un certain plafond ça peut être pris en charge par
 37 l'agéfip ec cetera . là c'est clair que pour l'asthme
 38 eu[:h

39 CO: [ben oui là: fff
40 (0.7)
41 CE: c'est plus f- euh
42 (0.9)
43 CO: donc euh bon c'est un peu délicat not` histoire pa`ce que bon
44 c'est vrai qu'j'en ai besoin:/ dans mon effecti:f/
45 CE: hm
46 CO: et que ben ça m'embête bien si i` fait pas son renouvellement
47 quoi\
48 CE: hm
49 CO: ((bruit de bouche))
50 CE: hm
51 CO: donc euh ((bruit de bouche))
52 CE: et oui et là mais on: touche vraiment aux limites eu:h à la
53 fois certes euh <euh nous (en riant))> [.h] financièrement ça&
54 CO: [ben oui]
55 CE: &fait euh [.h] j'c'est^un- ça représente un intérêt **mais** pour&
56 CO: [ben ouais]
57 CE: &lui euh `fin entre nous . tu v- et euh je comprends c`qu'il
58 essaie- c`qu'il évoque quand il dit que il n'a pas d'intérêt
59 CO: eh ben oui voilà oui
60 (0.6)
61 CE: alors après voilà\ tout dépend des relations qu`vous entretenez
62 avec lui: eu::::h s- si c'est quelqu'un avec qui tu peux
63 parler ouvertement de l'intérêt qu`ça représente pour
64 l'entrepri:se et de: comment dire de ce à quoi ça participe de
65 notre euh .h de notre eu::::h responsabilité, notre
66 investissement, euh vis à vis des travailleurs handicapés d'une
67 manière générale/ peut être que à c`<titre là ((en riant))> il
68 acceptera d`le faire mais on: ça devient un peu particulier
69 comme type de dis- [de discours
70 CO: [ouais voilà . ben oui. XX bien d'accord
71 avec t[oi .h] bon alors voilà dans quelle situation (inaud.)
72 CE: [hm]
73 CE: hm
74 CO: .h et pis qu'est ce que j`voulais d`voir d'autre avec toi oui
75 est ce que eu:h tu sais on avait parlé d'une intervention eu:h
76 chez nous
77 CE: oui/
78 CO: est ce que tu en fais toujours/ est ce que tu as l`tem:ps/ est
79 ce que:: t'as l- programmé des choses déjà:/=
80 CE: =alors écoute ça peut s'enisager je sais qu'il en était

81 question sur eu:h avec anne lucas sur [le mans] et chartr[es]&
82 CO: [oui] [ouais]
83 CE: &((bruit dE bouche)) .h c`que j`te propose c'est de voir .h
84 pa`ce que: ouais orléans en plus en transport c`serait pas un
85 coût trop élevé
86 CO: ben écoute euh ouais non c'est pa[:s
87 CE: [et ce c`serait dans quel
88 cadre/ `fin dans quel cadre est ce que tu aimerais que: soi:t
89 moi soit annie et moi on vi[enne
90 CO: [ben écoute euh j'aimeraï:s à la
91 suite d'une é:- euh d'une réunion d'encadrement/
92 CE: ouais
93 CO: j'aimerais que ben vous fassiez une intervention à ce sujet
94 pour euh. pour bien leur expliquer les impacts de: que ça a:/
95 et euh et pis euh et pis qu'est ce qu'on peut faire
96 concrètement pa`ce que bon moi tu vois j`leur- ça fait un an
97 qu`j`leur en parle mais bon [euh je XX
98 CE: [donc c'est parler chiffres à tes
99 managers/ ou parler du handicap euh dans s- toutes ses
100 composantes euh aussi/
101 CO: ben pff . je sais pas ouais j`sais pas c`qu'est le: j`sais pas
102 c`qu'est l`mieux
103 CE: bon . écoute . annie est en vacances/
104 CO: hmhm
105 CE: euh ju:: encore l- cette semaine et puis la suivante
106 CO: ouais
107 CE: eu:h c`que j`te propose [c'est d`f-
108 CO: [moi toute façon c'est pas à quelques
109 semaines près [hein . c'est pa:s]
110 CE: [ouais mais à s-] voilà justement j`peux en
111 reparler avec elle à son retou:r/
112 CO: voilà
113 CE: et puis voir c`que: c`qu'elle propose
114 CO: voilà
115 CE: j`reviendrai vers toi sachant[qu`de toute manière j`dois
116 CO: [voilà on peut p`êt`pass- laisser&
117 CE: &recontacter anne]
118 CO: &passer] les énao et tout ça [tu vois]
119 CE: [voilà] tout à fait
120 CO: pa`ce qu'on aura sûrement peut être aut`chose à faire .h euh et
121 pis voir ça ouais j`sais pas courant mai par exemple
122 CE: voilà

123 CO: hein/
124 CE: eh ben j`te tiens au courant d'ic[i e]uh une quinzaine de&
125 CO: [bon\]
126 CE: &jours=
127 CO: =voilà très bien ouais `fin je j`voudrais voilà qu'ils qu'i(l)s
128 un autre interlocuteur que moi:/ °qui puisse en parler beaucoup
129 plus facilement que moi d'ail[leurs]/° .h et puis euh et puis&
130 CE: [oui]
131 CO: &qu'i`voient oui réellement eu::h l'enjeu que c'est et euh .
132 hein/
133 CE: hm . oké
134 CO: pa`ce que eux quand tu leur parles euh handicap pour eux c'est
135 fauteuil roulant tu vois donc euh
136 CE: hm
137 CO: .h t'as beau leur expliquer que be:n non on^en a dans nos
138 magasin:s et que i`passent inaperçus et que ils l`savent même
139 pa:s/ et que voilà/ .h mais bon tu vois ça s'arrête euh un peu
140 là quoi\
141 CE: hm . HM
142 CO: hein donc euh donc bon ben je je compte sur vous les filles
143 CE: oui [j`te re: sans sans san:s] problème
144 CO: [et puis eu:h] et puis on revoit ça
145 ensemble
146 CE: hm [d'accord]
147 CO: [d'accord/] merci beaucoup céline
148 CE: j`t'en prie colette
149 CO: à [bientôt . bon] après midi en revoir
150 CE: [à bientôt en revoir]

Annexe 1.3: corpus « entretiens »

CCF310106_0122_0234

1 C: le t- le but c'est que:: >on trouve un moment/< . °avant qu`tu
2 n`partes si tu pars°=
3 M: =ben l`problème c'est que:: j`suis entre deux eaux quoi
4 (1.4)
5 C: hm\
6 M: et eu::h la firme en fait je:: .h la firme c'est pas l'armée
7 quoi\ . la firme c'est euh: .h
8 (0.6)
9 C: ça veut dire [quoi/]
10 M: [°fin VOUS] A VOS YEUX à v- aux yeux d`toute
11 l'équipe j`suis pas un handicapé quoi mais [euh] j'ai c`papier&
12 C: [hmhm]
13 M: & là:/ .h vous m- j`suis considérée comme un être humain
14 normal/ sans euh
15 C: hm . hmhm,
16 M: sans défaut particulier ni appa[ren:t/]
17 C: [hm]
18 (1.5)
19 M: et puis même je me considère pas comme une handicapée comme
20 j`te l'ai dit vendredi [ou jeud- ou]:&
21 C: [hmm]
22 M: &mer[credi j`sais plus/& .h]
23 C: [°j`sais plus X j- j`sais] plus quand on s'est [vues°
24 M: [ben c'était
25 vendredi:/ (0.8) et euh: et l'armée j'ai peur que euh: que je
26 suive pas trop euh:
27 C: que c`soit différent/=
28 M: =t`sais qu'on va m`mett` dans l`bain tout d`suite/ [et faudra]&
29 C: [hm]
30 M: &qu`je sois autonome dans ma- . très vite quoi\
31 C: hm/=
32 M: =même ici j`suis autonome/ quoi\ mais [bon euh]:: .h j'ai un&
33 C: [hm]
34 M: &peu d`difficultés mais bon vous acceptez euh: ça très bien:/
35 et [euh:::
36 C: [hm]
37 (1.3)

38 M: donc d'un côté j'ai envie d'signer là quoi . d'l'aut` côté:/
 39 pa`ce que c'est pas- c'est pas euh: dans six mois ben j`me dis
 40 ah ben tiens la firme ça m'[énerve] euh: t-XXX XXm-dire XX oui&
 41 C: [hm]
 42 M: &la proch[aine fois] quoi tu vois/
 43 C: [hmhm] hm\
 44 (0.7)
 45 C: .h t`as l`choix/ en fait là\
 46 (1.2)
 47 C: sois t- `fin:: tu- entre guillemets tu peux faire c`que
 48 tu[veux] nan/
 49 M: [hm]

CCF310106_1632_2101

1 M: c'est pour ça/ aux yeux d`la- aux yeux d`la firme j`suis
 2 contente d'être ici quoi\
 3 C: hm
 4 (1.5)
 5 M: donc\ après mon départ de partir ou rester je sais pas . .h °hm°
 6 moi j'aime bien la- j'aime bien la firme quoi\ °tu vois
 7 c'[e:st°
 8 C: [hmhm
 9 (0.7)
 10 C: BEN RESTE/ .H.h
 11 M: hm\
 12 (0.7)
 13 M: .h même/ aux yeux des clients eu:h . tu vois j`suis normale/
 14 quoi eu:h et i` voyent pas euh .. i` voyent pas qu`j`suis euh:\
 15 . que j'ai un papier eu:h\ handicapé euh tout ça/ quoi\
 16 C: hmhm
 17 M: °donc euh voilà/°
 18 C: .h et toi même t'as l'air de dire que ce papier c'es:t rien
 19 d'aut` qu'un papier quoi\
 20 M: c'est un papier:\ oui:/ (0.7) mais le handicap ça peut- ça
 21 r`joint plein de . plein d`mots/ eu:h .
 22 M : tu vois si t`es trop grand euh tu peux pas °rentrer dans°
 23 C: hm hm
 24 M: s- si eu:h si t`es . p`tit c'est un handicap/, si t`as peur euh
 25 si t`es Emotif c'est un handicap pour faire certains métiers:/,
 26 [si euh] .h

- 27 C: [hmhm]
 28 (0.6)
 29 C: hm/
 30 M: même euh même ceux qui sont maniaques c'est X des handicaps
 31 pa`ce que i` pourrissent la vie d`leur [euh leur] entourage/&
 32 C: [hm]
 33 M: &et euh- le
 34 M: handicap c'est un: . c'est un seul mot mais qui eu:h.
 35 (1.0)
 36 M: h plein d`petites euh [choses euh] ensem[ble/ eu:h
 37 C: [hm] [j`t`avais dit moi
 38 l'histoire de: la couleur de peau aussi pour cert[ains c'est]&
 39 M: [ouai:s]
 40 C: &un handicap\ . c'est vrai qu`c'est beaucoup d`choses\
 41 (0.7)
 42 C: .h hm\
 43 (0.8)
 44 M: ben ouais c'est eu:h c'est- .h mais ouais comme j`te dis le
 45 han- le handicap c'est un mot qui peut dire plein d`choses
 46 quoi\
 47 C: et pour toi c'est pas un: . c'est pas un mot qui t`convient/
 48 (2.4)
 49 M: ben pf . ça dépend dans quel euh dans quel sens c'est dit
 50 (0.5)
 51 C: c`t`[à dire]
 52 M: [tu vois genre] quand j`suis lente et qu`c'est un: que
 53 j`suis dans une di- `fin: . que c'est un handicap eu:h ça
 54 m`dérange un peu quoi\ [devrait] dire que c'est eu:h-
 55 C: [hm hm]
 56 (0.9)
 57 M: un: défaut encore moin:s/
 58 (1.5)
 59 M: `fin::
 60 (0.9)
 61 M: .h oui mais un- handicap c'est un mot qui est quand même fort/
 62 à la base\
 63 C: hm
 64 M: tu vois/
 65 (0.7)
 66 M: ça veut dire que eu::h
 67 (1.0)
 68 M: que t`as/ que`que chose qui va pas et °eu:h° justement c'est un

69 handicap quoi\ tu peux pa:s . tout t`permettre\
70 C: hm
71 M: donc i` devraient donner un- d`aut- mots euh mais qui soient un
72 peu plus doux quoi/
73 C: hm
74 (1.0)
75 C: [hm
76 M: [t`sais eu:h quand on t`dit t`es une handicapée eu::h
77 (0.9)
78 M: ben voilà quoi eu:h
79 C: nan c'est pas très agréable
80 M: nan\
81 C: hm
82 (0.6)
83 C: [hm]
84 M: [mais moi] on m`l'a tell`ment dit/ comme j`t`ai dit que j'ai
85 réfuté au début l`dossier et eu[:h] forcément [eu:h]
86 C: [hm] [hm\] qu`est ce
87 qui t'avais fait accepter/ final`ment/ de faire ce doss[ier/
88 M: [ben ça
89 pouvait p`êt` m'aider à trouver un: un boulot/ quoi\ . si i`y
90 avait rien d'autre euh °oui°=
91 C: =.h ça c'est c`qu'on disait l'aut`jour que [euh:] les&
92 M: [ouais]
93 C: &entreprises °maint`nant elles recherchent euh des gens
94 qu`on::t°
95 (0.9)
96 C: .h ouais\ donc c'est eu:h ou- c'est vraiment à double eu:h
97 M: à double tranchant\
98 C: hm
99 (1.0)
100 M: bah pfff (0.6) c'est un: . là pour moi oui à la base c'est `fin
101 >c'est quand même< un papier pa`ce que physiqu`ment j'ai i`y a
102 pas du tout de: [i`y a rien\] hein °ça s`voit pas quoi°
103 C: [hm] =oui
104 c'est invisible\
105 M: invisible\
106 C: hm
107 M: pour d'autres/ c'est visible\
108 C: mouais\ . .h=
109 M: =ceux qui sont aveugles ceux qui sont sou:rds/, ceux qui son:t
110 . °muets eu:h°

111 C: ceux à qui i` manque un bras ou une [jambe]
 112 M: [ouais]
 113 C: hm
 114 M: qui sont infirmes eu:h .. qui sont invalides euh
 115 C: hm
 116 (0.9)
 117 M: je souris mais ça m`fait pas rigoler pa`ce que eu:h
 118 moi je connais j`connais deux personnes de mes proches euh
 119 >très très proches euh< .h mes parents/ eu:h .. mon père **il**
 120 était handicapé euh pour de vrai/ quoi\ et c'était pas qu'un
 121 mot lui c'était un handicap qu'était euh physique/
 122 (0.9)
 123 M: ma mère pareil elle est très eu:h très euh- très très euh gr-
 124 euh émotive et . très eu:h ((bruit de bouche))
 125 (0.6)
 126 C: sens[ible/]
 127 M: [dé]pre[ssive et sensible] tu vois c'est pareil c'est p- &
 128 C: [dépressive/]
 129 M: c'est un handicap\
 130 (1.7)
 131 C: donc pour tes p- `fin tes parents tu considères qu'i`z ont **un**
 132 **vrai handicap/**
 133 (2.2)
 134 M: ben: oui/
 135 (0.8)
 136 M: pa`ce que ma mère elle travaille pas euh[:]
 137 C: [hmhm]
 138 M: tu vois mon père il es:t il est décédé mais euh::
 139 C: hm
 140 (1.6)
 141 M: tu vois même tout ça/ de dire ça/ euh:: .h moi justement c'est
 142 pour ça j'ai envie d`te dire que: euh: que à la limite si je
 143 pars eu:h .h . demain à l'armée et qu`ce s`ra [pour mon bou]&
 144 C: [oui/]
 145 M: &lot quoi/ c'est pour m`faire ma vie c'est pas [pour] m`dire&
 146 C: [oui/]
 147 M: &ben ouais eu:h .h t`as un papier qui t`dit que t`es handicapée
 148 et eu:h
 149 (1.1)
 150 C: [et/]
 151 M: [tu vois/] . j'ai envie d`m'en sortir dans ma vie
 152 professionnelle=

153 C: =oui oui nan mais euh `fin: . .h m- [XX XX]
 154 M: [ouais ben oui] c'est c'est
 155 des oui mes parents i`z ont un han- i`z ont euh i`z ont des
 156 handi- oui/. i`z ont eu un i`z ont des handicaps quoi/
 157 (1.2)

CCF310106_2155_2313

1 M: mais rega:rde eu::h
 2 (1.0)
 3 M: `fin moi jXX . j`suis très portée sur l`physique\ c'est eu::h
 4 ça ang- ça angoisse mes collègues de:\ travail/
 5 C: .H.H .h
 6 (1.0)
 7 M: et eu::h tu vois d'êt` moche ou d'êt` beau/ euh **des fois ça**
 8 peut êt` un handicap et-
 9 (0.9)
 10 C: hm
 11 (1.7)
 12 M: on: `fin moi [j`sais pas] la [société d'aujour-]
 13 C: [hm] [attends qu'est ce] que j'ai
 14 en[tendu:/]
 15 M: [la société] d'aujourd'hui [elle es:t]
 16 C: [j'ai] entendu qu'en n- je sais
 17 plus i`y a un pays d'afrique
 18 (0.7)
 19 C: .h ou eu::h hmmm .. ((bruit de bouche)) i`y a eu:h `fi:n
 20 i` parlaient de: d'un phénomène/ . .h qui fait que les
 21 employeurs/ . .h n'empl- emp- préfèrent embaucher/ . une femme\
 22 qui est moins jolie qu'une autre/. qu'une eu:h qui s`rai:t
 23 n::: qu`aurait des critères de beauté qui correspondent à:
 24 . jolie/ .h eu::h i` préfèrent embaucher des femmes moins
 25 jolies en disant comme ça on est sûrs .h qu'elles euh vont pas
 26 changer d`travail si elles en trouvent eu:h un mieux/ . donc
 27 eu:h si elles sont moins jolies/ elles resteront plus
 28 longtemps/ elle travailleront plus/ eu:h .h elles auront pas
 29 plusieurs maris ec cetera\
 30 M: °hm°
 31 C: .h et eu:h là finalement les aut` disaient ben c'est injuste
 32 pa`ce que nous sous prétexte qu'on est jolies on n'est pas
 33 embauchées/ alors qu'on f- `fin: on a les mêmes compétences et
 34 la même formation eu:h les unes et les [autres]/ .h donc tu&

35 M: [XX]
 36 C: &vois là c'est l- c'est & `fin c- . j`pensais à ça en rigolant
 37 quand j`l'écoutais/ . pa`ce que c'est presque euh le comble/ ..
 38 où t'as l'impression que quand t`es jolie ça facilite les
 39 choses\ .h et une elle disait qu`c'était un handicap\ pour
 40 elle/
 41 M: ben voilà/ oui =
 42 C: = hm
 43 (1.1)

CCF310106_2400_2505

1 M: =tu vois donc eu:h mais eu:h f- i`y a le handicap ouais ça
 2 r`join- euh ça r`joint vraiment plein de:: . plein d`choses/
 3 quoi\
 4 C: hm
 5 (0.8)
 6 C: hm
 7 (0.8)
 8 M: .h c'est comme d'être euh moi mon cas c'est qu`je suis très
 9 sensible et émotive et tout ça .h .. j`me suis fais avoir par
 10 mes amis par des garçons par plein d`monde/ .. ben du coup
 11 j`dois eu:h j`dois j`dois consulter un psy:/ et euh j`peux
 12 t`dire que moi une fois j'ai dit à ma psy mais j'en ai marre de
 13 v- de voir un psychothérapeute pourquoi moi/
 14 C: hm
 15 M: e` m- e`m`dit ben c'es::t ben e`m`dit j`te comprends bien mais
 16 c'est comme ça .h et j`suis contente pa`ce que là haut j'en-
 17 euh mes caissières elles ont parlé d`ça justement euh
 18 j'XXXconsulté un psy et eu:h ah ben j'ai dit ah bah j`suis
 19 contente\
 20 C: .H H
 21 M: comme ça j`s`rai pas la seule à aller voir quelqu'un après=
 22 C: =XX j`pense pas qu`tu sois la seule hein tu sais/
 23 C: non plus/
 24 C: hm
 25 (0.9)
 26 M: mais i`y a des gens justement aussi qu`ont b`soin d`se confier
 27 pa`ce que justement i`z ont des problèmes a- i`z ont des
 28 problèmes avec eux mêmes/ i`savent pas qu'est ce qu'i`font dans
 29 leur [vie/] et eu::h
 30 C: [hm]

31 C: hm
 32 M: tu vois/
 33 C: hm
 34 M: .h mais moi/ j` suis contente pa`ce que le handicap eu:h mon
 35 papier quand mê- i` m'ouv` des portes quoi\
 36 (0.7)
 37 M: et ça [s`voit] pas sur moi que je suis lente\
 38 C: [hm]
 39 C: hm
 40 (1.2)
 41 M: °donc j` suis eu:h .. c'est bien°

CCF230806

1 C: donc . à la firme/
 2 S: moui
 3 C: on va f-faire u::n . un flyer . tu vois c`que c'est/
 4 S: .h nan
 5 C: .h . comme un papier comme ça/ . quand^eu:h . tu sais/
 6 des fois on en distribue pour les soirée:s/ en boîte de nuit:t/
 7 [euh]
 8 S: [.h] ah oui
 9 C: .h on va faire un flyer pour parler du: handicap/ à la firme/
 10 S: hm
 11 (0.4)
 12 C: °tu m`dis si je: parle trop vite° .h eu:h et donc on va
 13 explique:r/ eu:h les actions qu'on a menées/ . m- c'est très
 14 court .h et puis au do:s y aura mon numéro d`téléphone et d`ma
 15 collègue/ .h quand^euh un salarié/ . ou eu::h mm- quelqu'un qui
 16 es- qui est en difficulté dans son travail/ a besoin d`nous
 17 app`ler ((trois coups))c'est comme u::ne . [c`s`ra comme une&
 18 S: [ouais
 19 C: &fiche d'identité . avec euh not`photo:/ tout ça
 20 (0.4)
 21 C: .h eu::h et du coup/.h j'avais pensé à toi/ .h j`voulais savoir
 22 si: tu voulais/ euh s`tu s`rais d'accord pour qu'i`y ait
 23 quelques mots/ .h de toi/ sur eu:h l- le: comment dire .h c`que
 24 tu penses eu:h de la firme/ .h par rapport au handicap
 25 S: <((respiration)) (1.9)> be:n
 26 C: déjà . est c`que tu s`rais d'accord
 27 (1.1)
 28 S: ben euh j'aim`rais bien mais euh j'ai pas d'idées[pour é]crire&

- 29 C: [.hh]
- 30 S: euh quelques mots/ .h et puis i`y a aussi eu:h . moi je suis
- 31 une personne malentente[dante j`suis]pas complèt`ment sourde [.h&
- 32 C: [hmhm] [oui]
- 33 S: &et eu:h ((bruit de bouche)) (0.6) ben je sais pas s- eu::h
- 34 avec euh c`que vous allez faire/=
- 35 C: =oui
- 36 (0.8)
- 37 S: si eu::h avec les autres personnes sourdes sera la mêm- .
- 38 pareil eu:h t`vois/
- 39 C: nan c'est t- n-n- chaque personne est différente/
- 40 S: oui
- 41 C: même les personnes qu'on dit handicapées/ [.h] donc eu:h
- 42 S: [oui]
- 43 C: ((bruit de bouche)) tous les témoign- n-n- si j`m'adresse
- 44 à une autre personne à la firme/ .h elle me dira aussi quelque
- 45 chose de différent .h mais on le sait/c'est juste pa`ce que
- 46 eu:h h. les gens croient/ . que quand`euh on est malentendant/
- 47 S: moui
- 48 C: °même si on n'est pas complèt`ment sourd° on peut pas travailler
- 49 .h encore moi:ns. travailler. avec des clients .h e:t c'était
- 50 pour eu::h m- dire qu'i` faut dépasser . les idées reçues . .h
- 51 donc . en fait c'est simplement toi: est c`que eu:h m-
- 52 ((dégluttit)) est c`que t'as rencontré des difficultés avec
- 53 les clients/ . .h est c`que. tu as rencontré des difficultés
- 54 avec euh les collègues/ .h e:t . quelle euh ((bruit de bouche))
- 55 quelle euh impressio:n/ te donne la firme/ par rapport à t- à
- 56 ton arrivée euh ici
- 57 (1.0)
- 58 S: d'accord . bon oui j`vais écrire euh quelques mots =
- 59 C: = tu m'é- tu m'écris quelques mots/
- 60 S: oui=
- 61 C: = .h alors est ce que: eu:h tu pourra:s/ ((bruit de bouche))
- 62 eu:h t- tu: peux m`les envoyer par mail/ si tu veux
- 63 S: oui=
- 64 C: =oui/
- 65 S: d'accord

Annexe 2 : Documents insérés dans le journal d'ethnographie

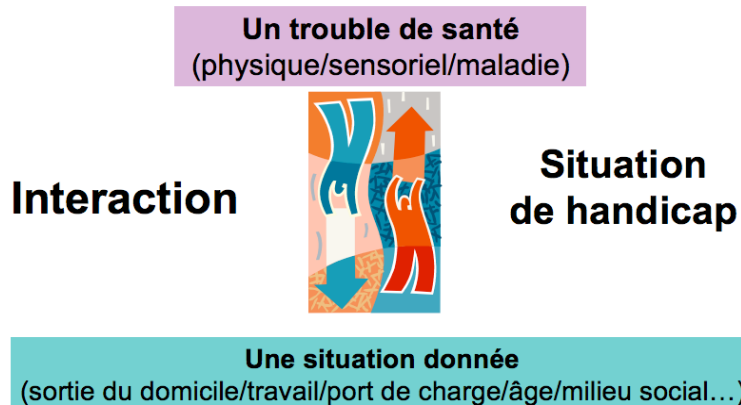
Annexe 2.1 : EG_pres_sensi





1 Le handicap

Qu'est-ce que le Handicap ?

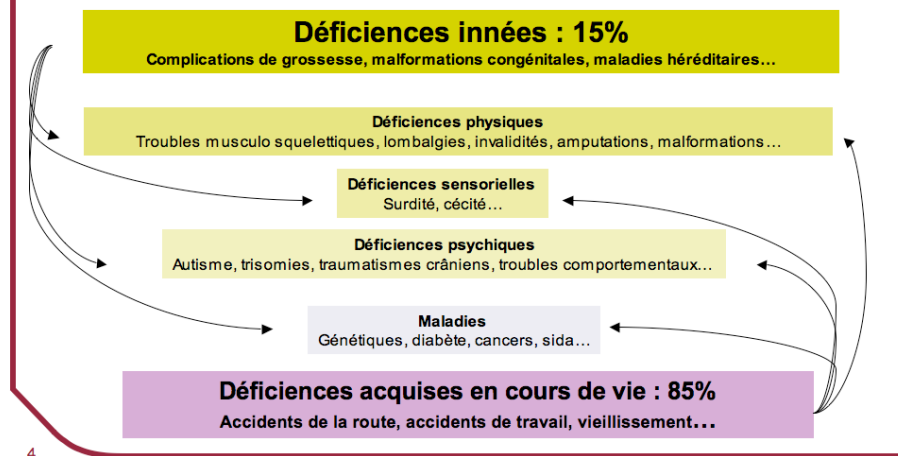


3

Mission Handicap Partageons l'expérience, multiplions les chances



Qu'est-ce que le Handicap ?



4

Mission Handicap Partageons l'expérience, multiplions les chances



Qu'est-ce que le Handicap ?



Une diversité :

- Visible / Invisible
- Physique / Sensoriel / Psychique
- Inné / Accidentel / Maladif
- Reconnu / Non reconnu

5

Mission Handicap Partageons l'expérience, multiplions les chances



Le statut de travailleur handicapé

Est considérée comme travailleur handicapé toute personne dont les capacités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite d'une insuffisance ou d'une diminution de ses capacités physiques ou mentales, tout en restant apte à travailler.

Article L.323-10 du Code du Travail

6

Mission Handicap Partageons l'expérience, multiplions les chances



Le statut de travailleur handicapé

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Pour les personnes reconnues par la COTOREP, 2. Les bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé. 3. Pour les victimes d'accidents du travail dont le taux d'IPP est d'au moins 10%, 4. Pour les titulaires d'une pension d'invalidité civile ou militaire 5. Les personnes titulaires d'une carte d'invalidité, | <ul style="list-style-type: none"> • 1^{ère} section de la COTOREP, et depuis le 1^{er} janvier 2006, par la Maison du Départementale du Handicap (CDAPH) • Le Médecin de l'organisme d'assurance maladie. |
|---|--|

7

Mission Handicap Partageons l'expérience, multiplions les chances



Des collaborateurs handicapés et leurs métiers

Aide approvisionneur

Chef de produit Responsable logistique Conseiller(e) commercial(e)
 Hôte(sse) d'accueil Vendeur Conseiller commercial hotline
 Magasinier Responsable de boutique Hôte(sse) caisse
 Modéliste confirmé(e) Responsable comptabilité
 Agent d'entretien Comptable Première vendeuse
 Responsable SAV Concepteur rédacteur catalogue
 Hôte(sse) enlèvement Superviseur équipe téléphone Responsable de dépôt
 Directeur de magasin Expéditionnaire Assistant(e) commercial(e)
 Responsable de rayon Responsable RH Responsable de département
 Préparateur de commande Responsable de gestion et administration du personnel ...

8

Mission Handicap Partageons l'expérience, multiplions les chances



2) Obligations légales

Nos obligations légales



chaque établissement
de 20 salariés et plus

6%

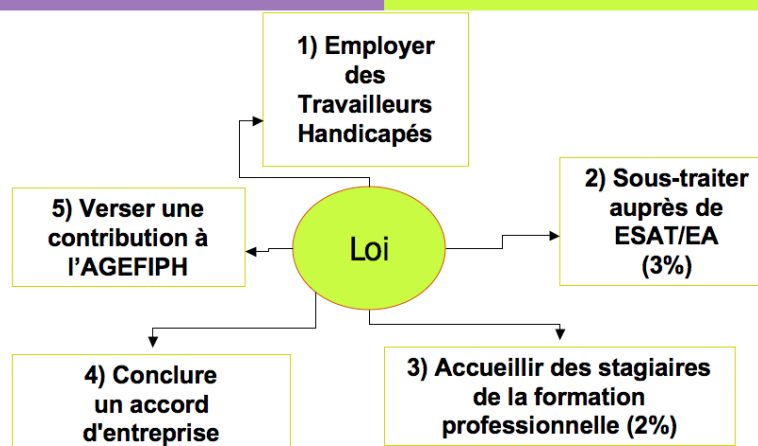
De « travailleurs handicapés »

10

Mission Handicap Partageons l'expérience, multiplions les chances



Comment répondre à l'obligation ?



11

Mission Handicap Partageons l'expérience, multiplions les chances



Annexe 2.2 : EG_presse_figaro300607

«LE PREMIER obstacle à l'embauche des travailleurs handicapés est paradoxalement lié à la difficulté de trouver des candidats. » C'est ce que relève le BCG (Boston consulting group) dans une étude parue l'an dernier sur l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Le manque de qualification fait notamment cruellement défaut. Seuls 19 % possèdent un niveau égal ou supérieur au Bac. Du coup, le taux de chômage des handicapés est deux fois supérieur à celui des valides.

C'est justement pour aider à leur intégration que l'Agefiph (Association chargée de gérer le fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées) a été créée il y a tout juste vingt ans, par la loi de 1987 qui oblige les entreprises à employer au moins 6 % de personnes handicapées. Pour celles qui n'y parviennent pas, une cotisation est obligatoire auprès de l'Agefiph. « Nous finançons par exemple les aménagements de postes, qui peuvent aller d'une simple chaise ergonomique à l'ensemble d'un poste de travail industriel et dont le coût peut se chiffrer en dizaines de milliers d'euros », assure Tanguy du Chéné, président de l'Agefiph.

Autocensure

Dans l'esprit du public, un handicap, c'est soit un paraplégique, soit un aveugle. Or, ces deux handicaps ne représentent qu'une minorité. La majorité sont même invisibles. Du coup, des entreprises, comme Areva ou Suez ont incité leurs employés atteints d'une invalidité même partielle à se déclarer sans peur d'un éventuel préjudice.

Car c'est là le paradoxe : de nombreux handicapés redoutent de divulguer leur infirmité de peur de voir leur carrière ralentie. Evaluer l'évolution professionnelle des collaborateurs handicapés d'une entreprise n'est pas chose aisée. Les accords de groupes sur le handicap se sont surtout concentrés sur le recrutement et le maintien dans l'emploi. Et peu d'entreprises mesurent réellement cet indicateur ou souhaitent le communiquer. « Les promotions se sont faites sans processus spécifique et donc sans statistiques », constate André Charrassin, responsable RH de la division industrie de Legrand, qui comprend pourtant 10,61 % de salariés en situation de handicap. D'autant qu'il est difficile de comparer les opportunités de carrière proposées à un jeune diplômé handicapé à celles d'un salarié ayant connu une rupture de son activité suite à un handicap. Seule une étude de la CFDT, menée en 2000, avance un chiffre : 31 % des

salariés handicapés jugent que leur carrière est freinée par leur situation.

Autocensure de personnes déjà reconnaissantes d'occuper un emploi ou qui ne souhaitent pas entrer dans le schéma de compétition qu'impose la gestion d'une carrière, difficile de nier l'implication des intéressés eux-mêmes. Ce qui n'exonère en rien la responsabilité des entreprises.

Évolution des pratiques

Le groupe Suez a décidé ainsi il y a douze ans de s'attaquer au problème.

« Nous ne voulions pas nous extraire de notre responsabilité sociale et même sociétale et cela s'est concrétisé par la rédaction d'un livre blanc sur la question », affirme Patrick Bonnet, directeur de l'emploi Groupe de Suez. Ineo et Lyonnaise des eaux, deux des filiales du groupe ont décidé d'approfondir leurs expériences. C'est ainsi qu'un poste de chargé de mission handicap a été créé dans chaque filiale. Un réseau handicap au niveau groupe a même été constitué de tous les chargés de mission dans un but d'échanges de bonnes pratiques.

A la tête de la mission diversité d'Areva, Elisabeth Freund-Cazaubon a parfaitement conscience de ces difficultés. « Notre accord de groupe réitère le principe d'égalité de traitement de tous les salariés tant en matière de formation que d'augmentation de salaires, de promotion... Il va plus loin en permettant d'apporter les modifications nécessaires pour qu'un handicapé puisse suivre une formation et de rattraper une formation ratée en raison d'une absence liée au handicap ». Car malgré les politiques volontaristes de certaines entreprises, les résistances viennent souvent de la hiérarchie directe. Sensibilisation de managers trop souvent confrontés pour la première fois au handicap dans l'entreprise, mais surtout évolution des pratiques managériales vers davantage d'ouverture... c'est là que se trouve sans doute la clé du problème.

Pour fêter ses vingt ans, l'Agefiph organise un colloque jeudi 5 juillet au Palais Brongniart à Paris baptisé « d'égal à égal ».

Annexe 2.3 : EG_articles-scientifiques_wirotius_extrait_p1

© 2007. Elsevier Masson SAS. Tous droits réservés

J. Réadapt. Méd., 2007, 27, n° 1, pp. 29-33

CONCEPT EN MPR

La construction du sens en rééducation : sémiologie et classifications

J.-M. WIROTIUS⁽¹⁾, J.-L. PÉTRISSANS⁽²⁾⁽¹⁾ Service de Médecine Physique et de Réadaptation, CH, 19100 Brive et Centre de Recherches Sémiotiques, Université de Limoges.⁽²⁾ Service de Psychiatrie, CH de la Côte Basque, Bayonne.

Résumé. — La construction du sens en rééducation est complexe à décrire et à formuler. Les classifications de l'OMS de 1980 et 2001 ont apporté des macrosignes (déficiences, incapacités ou activités, handicap ou participation), mais n'offrent en parallèle pour les professionnels de santé dédiés aux soins des personnes handicapées, ni la sémiologie correspondante, ni une possible catégorisation ou dénomination utilisables sur le terrain. Le handicap au niveau individuel est en tension avec la maladie causale, avec la situation qui l'actualise, avec l'âge et avec les modalités de l'être et du faire. Au contraire le handicap au niveau social appartient à un système qui l'oppose à la maladie et à l'âge et qui contraint à formuler des délimitations consensuelles plutôt qu'universelles.

Mots-clés : Handicap, Sémiologie, Sémiotique, Catégorisation, Classification, Rééducation.

Summary. — *Constructing meaning in physical medicine and rehabilitation: signs and symptoms in rehabilitation medicine*

Constructing meaning in physical medicine and rehabilitation is a complex process, equally complex to describe and formulate. Although the WHO classifications of 1980 and 2001 have contributed a certain clarification by describing macrosigns (deficiencies, incapacity or activity, disability or participation), healthcare professionals working with disabled persons are still faced with the lack of corresponding signs and symptoms which can be used for meaningful categorization in routine practice. On the individual level, disability is a phenomenon of stress related to the causal disease and to the present situation, as well as to age and to the modalities of life and living. On the contrary, on the social level, disability belongs to a system opposing it to disease and age and requiring the formulation of consensual rather than universal delimitations.

Key words: Disability, Signs and symptoms, Semiotics, Categorization, Classification, Rehabilitation.

La question de la catégorisation en rééducation¹ et dans le champ du handicap est souvent débattue, volontiers polémique et très loin d'être résolue. Actuellement les professionnels de la santé dédiés au champ du handicap, ayant à accueillir et à prendre en compte ces questions dans le milieu sanitaire, ne disposent d'aucune catégorisation, d'aucune dénomination et d'ailleurs d'aucune sémiologie explicite, d'aucune mise en mots de l'univers des signes pertinents en rééducation. En pratique, la sémiologie médicale usuelle sert de langue véhiculaire, et la nosographie et la nosologie sont les principaux repères classificatoires.

Pourtant, cette question est centrale puisque les difficultés à nommer des catégories de sujets, de problèmes, à expliquer comment se fait la lecture du corps handicapé, s'accompagnent d'une nébuleuse clinique très défavorable au développement des soins dans ce champ de la santé.

Malgré la volonté affichée depuis plus de 25 ans pour dire l'originalité du handicap par rapport à la maladie, la

réflexion dans le domaine des soins des personnes handicapées reste essentiellement gérée par des schémas médicaux. Les développements scientifiques sur le plan clinique en rééducation se font à l'intersection des deux sémiosphères médicales et rééducatives et leurs pertinences pratiques laissent les professionnels du handicap perplexes (figure 1). L'essentiel des réalités professionnelles, ce qui

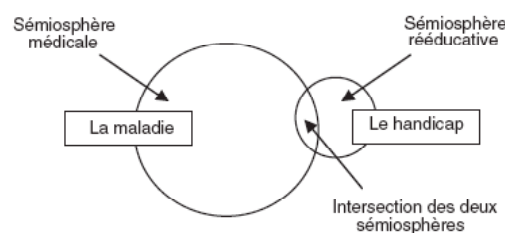


FIG. 1. — Les deux sémiosphères médicale et rééducative et leur intersection.

¹ Dans ce texte le mot « rééducation » se rapporte de façon générique à la discipline médicale dédiée aux soins des personnes handicapées dans le champ sanitaire. Cette discipline au niveau médical est nommée la Médecine Physique et de Réadaptation (MPR).

Correspondance : J.-M. WIROTIUS, à l'adresse ci-dessus.
e-mail : wirotius.jean-michel@orange.fr

Annexe 2.4 : EG_fascicule_MH_022005_extrait_p.4



Une politique d'emploi en marche

Après avoir réalisé une étude quantitative et qualitative complète sur le handicap au sein du Groupe à travers deux régions pilotes⁽¹⁾ (résultats accessibles sur <http://www.missionhandicap.net>), la Mission Handicap déploie aujourd'hui sa politique d'emploi à destination des collaborateurs handicapés sur toute la France.

Les 4 axes majeurs de la politique :

Informier, sensibiliser, communiquer :

sur l'engagement du Groupe, sur ce qu'est le handicap dans l'entreprise, les plans d'action, les outils que la Mission Handicap a réalisés pour répondre aux différentes interrogations de chacun.

Embaucher : nos recrutements doivent être ouverts aux travailleurs handicapés, nous pouvons nous appuyer sur des partenaires dédiés, des écoles, des centres de formation professionnelle, pour l'embauche sous toutes ses formes.

Maintenir dans l'emploi les travailleurs handicapés :

nous allons continuer de conserver les compétences et les talents des collaborateurs qui rencontrent des situations de handicap dans leur vie professionnelle en partenariat avec les opérateurs de maintien, l'AGEFIPH, les Médecins du travail..., en recherchant des solutions de reclassement interne.

Diversifier nos achats avec le secteur protégé :

nous allons confier des familles d'achats, en adéquation avec la politique globale, à des centres d'aide par le travail ainsi qu'à des ateliers protégés.

Nous allons ensemble, faire vivre cette politique d'emploi à destination des collaborateurs handicapés.

⁽¹⁾ - Les régions comprennent les départements suivants :
59/80/62/54/67/57

Annexe 2.5 : EG_fascicule_MH_022005_extrait_p.5

Notre rôle à tous dans cette mobilisation

La Mission Handicap s'engage à vos côtés pour faire évoluer les idées reçues, les mentalités, et pour démultiplier les belles initiatives et pratiques locales déjà existantes au sein du Groupe.

Avec le développement de la politique d'emploi à destination des personnes handicapées, le handicap fait maintenant partie des missions quotidiennes de chacun d'entre nous :

Vous, Collègues de travail, lorsque vous accueillez un travailleur handicapé au sein de votre équipe,

Vous, travailleurs handicapés quand vous mettez en œuvre vos compétences et vos talents,

Vous, Médecins du travail et Assistantes Sociales, lorsque vous épauliez un collaborateur en difficulté sortant d'un long arrêt maladie, ou qui voit ses capacités de travail réduites, mais toujours désireux de poursuivre son activité au sein du Groupe,

Vous, Membres du CE, du CHSCT, lorsque vous veillez aux conditions d'hygiène et de sécurité de tous,

Vous, Managers et Responsables RH, lorsque vous privilégiez les compétences en dépassant les idées reçues sur le handicap,

Vous, Dirigeants lorsque vous insufflez et soutenez les initiatives de vos équipes,

Nous, Mission Handicap, sommes également là pour vous aider dans vos démarches.

Annexe 2.6 : EG_textes chansons&litterature_6ème sens

Sixième Sens

La nuit est belle, l'air est chaud et les étoiles nous matent
Pendant qu'on kiffe et qu'on apprécie nos plus belles vacances
La vie est calme, il fait beau, il est 2 heures du mat'
On est quelques sourires à partager notre insouciance
C'est ce moment-là, hors du temps, que la réalité a choisi
Pour montrer qu'elle décide et que si elle veut elle nous malmène
Elle a injecté dans nos joies comme une anesthésie
Souviens-toi de ces sourires, ce sera plus jamais les mêmes
Le temps s'est accéléré d'un coup et c'est tout mon futur qui bascule
Les envies, les projets, les souvenirs, dans ma tête y'a trop de pensées
qui se bousculent
Le choc n'a duré qu'une seconde mais ses ondes ne laissent personne
indifférent
« Votre fils ne marchera plus », voilà ce qu'ils ont dit à mes parents
Alors j'ai découvert de l'intérieur un monde parallèle
Un monde où les gens te regardent avec gêne ou avec compassion
Un monde où être autonome devient un objectif irréel
Un monde qui existait sans que j'y fasse vraiment attention
Ce monde-là vit à son propre rythme et n'a pas les mêmes préoccupations
Les soucis ont une autre échelle et un moment banal peut être une très
bonne occupation
Ce monde-là respire le même air mais pas tout le temps avec la même
facilité
Il porte un nom qui fait peur ou qui dérange : les handicapés
On met du temps à accepter ce mot, c'est lui qui finit par s'imposer
La langue française a choisi ce terme, moi j'ai rien d'autre à proposer
Rappelle-toi juste que c'est pas une insulte, on avance tous sur le même
chemin
Et tout le monde crie bien fort qu'un handicapé est d'abord un être humain
Alors pourquoi tant d'embarras face à un mec en fauteuil roulant
Ou face à une aveugle, vas-y tu peux leur parler normalement
C'est pas contagieux pourtant avant de refaire mes premiers pas
Certains savent comme moi qu'y a des regards qu'on n'oublie pas
C'est peut-être un monde fait de décence, de silence, de résistance
Un équilibre fragile, un oiseau dans l'orage

Une frontière étroite entre souffrance et espérance
Ouvre un peu les yeux, c'est surtout un monde de courage
Quand la faiblesse physique devient une force mentale
Quand c'est le plus vulnérable qui sait où, quand, pourquoi et comment
Quand l'envie de sourire redevient un instinct vital
Quand on comprend que l'énergie ne se lit pas seulement dans le mouvement
Parfois la vie nous teste et met à l'épreuve notre capacité d'adaptation
Les 5 sens des handicapés sont touchés mais c'est un 6ème qui les délivre
Bien au-delà de la volonté, plus fort que tout, sans restriction
Ce 6ème sens qui apparaît, c'est simplement l'envie de vivre.

Grand Corps Malade

2006

Annexe 2.7 : EG_com_confo_2008



Qu'est ce qui motive Julie ?

... L'engagement de Conforama dans la reconnaissance des compétences et des talents au-delà du Handicap.

Pour que le Handicap ne soit plus un handicap, Conforama s'engage pour le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées. Découvrez la réalité de cet engagement www.canalconfo.com et affichez vos compétences chez Conforama en postulant sur miss.handicap@conforama.fr

ONTHEMOON

Annexe 3 : Mails

MH_270906_il

1 Bonjour à tous, Vous trouverez ci-joint 5 candidatures pour les
2 services clients :
3 -[Prénom NOM] ; Je vous ai déjà envoyé ce cv. Il a été reçu par
4 [magasin] pour un poste en SAV mais non retenu à cause du port de
5 charges. Il souhaiterait un poste en service clients. Il lui faut une
6 position alternée debout/assis pour pouvoir exercer un poste. Je
7 pense qu'un poste en service clients est tout à fait en adéquation
8 avec cette inaptitude
9 - [Prénom NOM]
10 - [Prénom NOM]
11 -[Prénom NOM]
12 - Enfin, le cv de madame [NOM] qui a juste une contre-indication de
13 travailler le matin avant 10h (par rapport à un traitement qu'elle
14 prend) mais est très motivée pour travailler les week ends également.
15 Comme vous le voyez, ce type de profils sont réellement intéressants
16 à étudier car ils sont aisés à intégrer et il n'y a pas de grosses
17 adaptations à leur poste de travail à prévoir. Merci de me tenir
18 informée de la suite que vous donnerez à ces candidatures car j'ai
19 parfois du mal à suivre la trace de ces dossiers.
20 Bien cordialement
21 [signature]

MH_011206_cd

1 Mesdames, Pouvez-vous m'éclairer sur les candidatures : J'ai reçu de
2 Céline la candidature de[Prénom NOM] dont le handicap est le stress.
3 ((4 lignes omises)). J'ai reçu de [Marie] la candidature de [Prénom
4 NOM], en 2ième cycle à l'IGS à la recherche d'un stage en RH, mais je
5 ne connais pas son niveau de handicap, sais-tu ce qu'il est est ?
6 Enfin, lors du forum de l'adapt, j'ai eu un contact avec une jeune
7 fille ([Prénom NOM]) qui voudrait faire une alternance (préparation
8 d'un DUT), mais qui s'y est pris trop tard pour cette année et qui du
9 coup voudrait venir en stage : je lui ai dit que si elle se procurait
10 une convention, je la prendrais en stage, ce qu'elle va essayer de
11 faire. Cette fille a l'air très bien, elle a une maladie génétique
12 qui fait qu'elle se fatigue vite, et physiquement, elle a un visage

13 tout à fait normal mais un corps un peu "déformé". En tout cas,
14 intellectuellement, elle a l'air bien. J'attends donc de ses
15 nouvelles avant de contacter les autres. Merci de vos précisions
16 [signature]

MH_231107_md

1 Objet : PROPOSITION DE CANDIDAT RECONNU TRAVAILLEUR HANDICAPE -
2 EXCELLENT CANDIDAT !
3 Notre agence a le plaisir de vous proposer la candidature de Monsieur
3 [Nom] [Prénom] reconnu travailleur handicapé et immédiatement
4 disponible.
4 Monsieur [Nom] a effectué pour nous une mission chez notre client
5 [entreprise] et nous avons eu un excellent retour de sa mission.
6 C'est un candidat sérieux, rigoureux et toujours prêt à rendre
7 service.
8 Candidat qui n'a pas besoin d'aménagement de travail ,
9 N'hésitez pas à nous contacter si le profil de Monsieur [Nom] retient
10 votre attention ,
11 Toute notre équipe reste à votre entière disposition ,
12 Respectueuses Salutations ,
13 [Prénom Nom]
14 Responsable d'agence
15 [SOCIETE]
16 [adresse postale]
17 Tel : [téléphone]
18 Fax : [fax]
19 site internet :[www. ...]

MHCa_041006_vm

1 Bonjour,
2 [entreprise] mène une réelle politique d'insertion de travailleurs
3 handicapés et elle s'est engagée lors d'une convention signée avec
4 l'AGEFIPH d'atteindre les 6% de TH dans ses effectifs. Compte tenu de
5 votre action, je dépose ma candidature pour un poste administratif au
6 sein de la future [entreprise] de Bayonne qui ouvrira ses portes vers
7 la fin de l'année 2006. Je vous communique mon CV en fichier joint.
8 Je tiens à vous indiquer que mon handicap (accident de voiture) n'est
9 plus visible et que je n'ai gardé aucune séquelle. De formation
10 commerciale et marketing, j'ai réussie à travers mes différents

11 postes, à acquérir une solide connaissance en terme de communication
12 et d'animation de contenus internet. Je souhaiterai mettre à votre
13 profit mes compétences et participer ainsi à la bonne image de marque
14 de l'enseigne [Entreprise]. Je vous remercie par avance de me tenir
15 informé de ma candidature.
16 Cordialement,
17 [signature]

MHCa_241106_xm

1 Madame, Monsieur,
2 J'ai constaté que vous passiez des annonces sur le site de l'Agefiph.
3 Je me permets, par la présente, de vous transmettre ma candidature
4 spontanée pour un poste en SAV/Logistique/Achats, ou toute autre
5 fonction, au sein de [entreprise]. Ingénieur avec plus de 10 ans
6 d'expériences professionnelles, c'est avec beaucoup de plaisir que je
7 pourrai apporter mon expérience au sein de votre entreprise. Vous
8 trouverez en pièce jointe mon curriculum vitae ainsi qu'une lettre de
9 motivation. Je suis à votre disposition pour un entretien qui me
10 permettrait de vous présenter mes compétences. Dans cette attente, je
11 vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de mes sincères
12 salutations.
13 [Prénom NOM]
14 PS : Mon dossier de reconnaissance d'adulte handicapé est en cours au
15 sein de la MDPH/COTOREP des bouches du Rhône et fait suite à un
16 **problème de santé rencontré en cours d'année 2006**

MHLm_291106_k

1 Madame, Monsieur,
2 Je me permets de vous envoyer ma candidature concernant le poste
3 d'infographiste que vous proposez.
4 Depuis six ans, mon expérience en tant qu'infographiste dans le
5 domaine de la PAO m'a permis d'acquérir les compétences requises pour
6 le poste à pourvoir au sein de votre entreprise.
7 Autonome, rigoureux, créatif, passionnant fort de mes acquis, je me
8 sens de prendre en charge tous types de tâches : mailings, dépliants,
9 brochures, catalogues, éditions de luxe, journaux et autres dossiers
10 complexes.

11 Au cours de mes expériences professionnelles, j'ai eu l'occasion de
12 réaliser et concevoir différents types de supports :
13 - flyers, affiches, brochures, logos
14 - calendrier de sapeurs-pompiers
15 - maquettes de bulletins municipaux
16 - autres réalisations d'encarts publicitaires
17 Je souhaiterais mettre à profit ces compétences au sein de votre
18 structure mais aussi acquérir votre savoir-faire et votre
19 professionnalisme. De plus, je suis mobile géographiquement et
20 vraiment motivé.
21 Je suis malentendant, mais j'ai toujours su m'adapter aux différentes
22 entreprises. J'apprécie particulièrement le travail en équipe. De
23 plus mon handicap m'a appris à trouver des moyens pour communiquer
24 plus aisément avec les autres.
25 Je suis reconnu travailleur handicapé à ce titre vous pouvez
26 bénéficier d'aides supplémentaires dans le cas où vous
27 m'embaucheriez.
28 Je me tiens à votre disposition pour vous rencontrer et vous fournir
29 toutes informations complémentaires sur mon parcours.
30 Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.
31 [signature]

MHLm_081106_kg

1 Monsieur,
2 Je suis infographiste, opérateur pao pré-presse et photographeur. Je
3 maîtrise toutes les étapes de la chaîne graphique de la maquette à la
4 fabrication. (acrobat, indesign, xpress, illustrator, photoshop,
5 preps). Je maîtrise également le grand format numérique.
6 Je m'occupe en outre du suivi des travaux, de la mise en conformité
7 des fichiers pour l'imprimerie, du contrôle de qualité, et du service
8 à la clientèle dans le respect des délais et des normes de
9 fabrication.
10 Ma priorité est la reprise d'une activité. Je suis disponible de
11 suite.
12 Je suis malléable, opérationnel rapidement, polyvalent et autonome.
13 Professionnalisme, ponctualité, rigueur, sociabilité me permettent
14 d'envisager notre collaboration dans un bon esprit.
15 Je suis déclaré TH par la cotorep mais parfaitement mobile.
16 (possibilités d'aides à l'embauche, aides dégressives employeur, etc)
17 Veuillez agréer Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.
18 [signature] [coordonnées]

Annexe 4 : Cd-Rom

Avertissement :

Le Cd-Rom joint est uniquement destiné aux membres du jury.

Les données qu'il contient n'ont pas vocation à être diffusées.

Il s'agit de fichiers audio au format « .wav »

Fichiers audio consultables sur le Cd-rom :

- CCF220906_financier
- CCF220906_handicap
- CCF220906_handicap_2
- CCF011206_deficient-visu
- CCF280307_3033_3310
- CCF280307_3509_3821
- CCF280307_011223_9-43
- CCF310106_0122_0234
- CCF310106_1632_2101
- CCF310106_2155_2313
- CCF310106_2400_2505
- CCF230807_trans

STRATÉGIES FACE À L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES : CONSTRUCTION DU HANDICAP DANS LES DISCOURS D'UNE ENTREPRISE

Céline Charles-Fontaine

Thèse dirigée par le Pr. P. Renaud

EA 1483 *Recherches sur le français contemporain*

UFR : Centre de Linguistique Française – Université de Paris III

Centre Censier (Bureau 431), 13 rue de Santeuil, 75005 Paris

Cette analyse des stratégies mises en œuvre par une entreprise pour l'emploi des personnes handicapées est le fruit d'un travail d'observation de près de quatre années, mené dans le cadre d'une thèse « CIFRE ». Notre étude s'appuie sur des corpus d'interactions et de documents issus des activités de l'entreprise (supports de communication, mails, notes de travail, etc.).

Ayant situé notre travail dans la perspective de la linguistique interactionnelle, nous nous intéressons plus particulièrement à la façon dont une entreprise définit le handicap. Des situations de réunion (préparation de communications internes, réunions « d'information-sensibilisation » destinées au personnel) et des documents réalisés dans la perspective d'une politique d'intégration de personnes permettent d'analyser un ensemble de pratiques descriptives du handicap. Ces pratiques révèlent des modes de description très éloignés des pratiques ordinaires qui traitent le plus souvent du handicap comme d'un stigmate. En effet, les pratiques des entreprises visent au contraire à le constituer en ressource afin de convaincre de l'intérêt que représente l'emploi des personnes handicapées (avantages managériaux, financiers, etc.). Les descriptions produites sont constitutives d'un savoir sur le handicap propre au contexte de l'entreprise et rendent visibles pour l'analyste les processus de catégorisation des personnes handicapées ainsi que les attentes normatives associées à cette catégorie.

L'analyse des pratiques observées nous a permis de réaliser un support d'information et de sensibilisation pour la mise en œuvre d'une politique d'emploi en faveur des personnes handicapées.

Mots-clés : Handicap ; Emploi ; Personnes handicapées ; Linguistique interactionnelle ; Ethnographie ; Catégories

STRATEGIES FOR THE EMPLOYMENT OF PEOPLE WITH DISABILITIES: THE CONSTRUCTION OF DISABILITY IN A COMPANY'S DISCOURSES

This analysis of strategies used by a company in the employment of disabled persons is the product of four years of observation, undertaken as part of a company-university doctoral partnership ("CIFRE" contract). Our study is based on interactional data and documents produced by company's activities (communication mediums, e-mails, meetings notes, etc...).

Our work falls within the boundaries of interactional linguistics, with a specific focus on how companies define disability. We were able to analyze a series of descriptive practices of disability in the context of meetings (for the preparation of internal communication, to inform and raise awareness among personnel) and through documents produced to implement an employment policy for persons with disabilities.

These practices reveal ways of describing disability that greatly differ from ordinary practices, which often treat disability as a stigma. Indeed, company practices seek to present disability as a resource, in order to convincingly convey the benefits of employing disabled persons (management and financial gains, etc.). The descriptions produced are constitutive of a knowledge about disability, unique to the company's context, and which make visible to the analyst both the processes of categorization of disabled persons as well as presumptive knowledge concerning this category.

The analysis of practices observed allowed us to design a document to inform and raise awareness about the implementation of an employment policy concerning people with disabilities.

Key-words : Disability ; Employment ; People with disabilities ; Interactional Linguistics ; Ethnography ; Categories